

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSURANCE « MES BAGAGES »

COMMENT CONTACTER LE SERVICE CLIENT ?

Via le site : <https://mesbagages.sncf-connect.com/#/>

Par e-mail : relationclient@bagages.services.sncf

Par téléphone : 3635 #41

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées :

- Le numéro de votre commande,
- Vos nom et prénom,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

Tableau des Garanties

Éléments garantis	
Chaque bien garanti (BAGAGES, SKIS/SNOWBOARDS, VELOS) mentionné au Certificat d'adhésion est couvert individuellement au titre de l'assurance.	
Garanties	Plafonds de prise en charge par bien assuré
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 du service Mes Bagages SNCF tel que prévu dans les conditions générales) ou octroi d'une indemnisation forfaitaire de 150€, faute de présentation des factures lors de la demande d'indemnisation Si le montant total des factures ne dépasse pas le montant pris en charge par SNCF (à savoir un maximum de 500€), aucune indemnisation n'est due au titre de la présente garantie. Si le montant total des factures dépasse le montant pris en charge par Mes Bagages SNCF, l'indemnisation au titre de cette garantie sera au maximum de 240€ (deux cent quarante euros) soit une indemnisation totale potentielle Mes Bagages SNCF et prise en charge assurance cumulée de 740€ maximum
Domage	Indemnisation forfaitaire de 100€

Prise d'effet et extinction des Garanties

Garanties	Prise d'effet	Expiration des garanties
Retard de livraison, Perte ou Domage	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

Attention toutes les garanties ne sont pas cumulatives : En cas de perte, les autres garanties ne peuvent s'appliquer.

PREAMBULE

Le contrat « ASSURANCE MES BAGAGES » est un contrat collectif d'assurance à adhésions individuelles et facultatives n°4.001.533.167 :

- **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 -

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.

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos Bagages, objets et effets personnels, ainsi que les Skis/Snowboards et Vélos transportés dans le cadre du service « Mes Bagages » de SNCF en cas de :

- Retard de livraison
- Perte pendant l'acheminement par l'entreprise de transport
- Dommages pendant l'acheminement par l'entreprise de transport

INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES SPÉCIFIQUES À LA VENTE À DISTANCE

L'adhésion au contrat d'assurance est d'une durée d'un an et se renouvelle annuellement par tacite reconduction.

Les frais afférents à la technique de commercialisation à distance utilisée sont à la charge de l'Adhérent. Ainsi, les frais d'envois postaux au même titre que le coût des communications téléphoniques à destination SNCF, de l'Assureur ou de leurs prestataires ou des connexions Internet seront supportés par l'Adhérent et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

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 :

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

- b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a) ; 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 ou NEAT procède au remboursement intégral de la Cotisation dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date d'annulation de la prestation.

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.

DESCRIPTIF DES GARANTIES

1- Garantie « Retard de livraison »

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

En cas de retard de livraison de plus de 24h (à partir de la date et de l'heure de livraison prévue initialement) du bien transporté dans le cadre du service « Mes Bagages », l'assureur s'engage à indemniser l'Adhérent, sur présentation de justificatifs (factures et tickets de caisse).

Les frais engagés éligibles à une indemnisation sont :

- En cas de retard de livraison d'un Bagage : l'achat de Biens de première nécessité (vêtements, produits d'hygiène, médicaments, articles de toilette et frais de laverie), dans la limite de 100€ (cent euros) par Bagage, pendant une période maximale de 7 jours.
- En cas de retard de livraison d'une paire de Skis, d'un Snowboard ou d'un vélo : les frais de location engagés pour remplacer le bien ayant subi un retard de livraison, dans la limite de 100€ (cent euros) par matériel, pendant une période maximale de 7 jours.

Les Biens de première nécessité couverts par cette garantie peuvent inclure les vêtements, les produits d'hygiène, les médicaments, les articles de toilette et les frais de laverie. Il est important de noter que ces biens doivent être achetés en raison du retard de livraison du Bagage et doivent être indispensables pour le voyageur. Afin de bénéficier de l'indemnisation, le voyageur doit conserver les justificatifs de paiement afin de les transmettre à l'assureur.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Il est important de noter que **cette garantie ne couvre que les frais engagés pour l'achat de Biens de première nécessité en cas de retard de livraison du Bagage transporté par le transporteur dans le cadre du service « Mes Bagages ».**

Elle ne couvre pas les frais de transport, les frais d'hébergement, les pertes d'opportunité ou les frais supplémentaires engagés pour le remplacement de biens de valeur.

Dans le cadre de la location de matériel, la garantie ne couvre pas les accessoires et tout autre matériel ne correspondant pas au matériel transporté subissant un retard de livraison.

Il est également important de souligner que cette garantie ne couvre pas les retards de transport en eux-mêmes, mais seulement les frais engagés en raison du retard de livraison du Bagage.

La prise en charge est limitée aux factures et/ou tickets de caisse transmis par l'Adhérent à l'assureur et dont la date de paiement se situe entre :

- Le lendemain à 00h00 de la date prévue de la livraison du bien,
- Au jour à 00h00 de la date effective de livraison du bien,

La garantie « Retard de livraison » n'est pas cumulable avec la garantie « Perte ».
--

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Retards causés par des circonstances exceptionnelles : La garantie ne s'applique pas en cas de retard de livraison du Bagage causé par des circonstances exceptionnelles, telles que des événements naturels, des grèves, des conflits sociaux ou des actes de terrorisme. Ces événements sont considérés comme étant hors du contrôle du transporteur et donc non couverts par la garantie.
- Retards causés par l'Adhérent : La garantie ne s'applique pas en cas de retard de livraison du Bagage causé par l'Adhérent lui-même, par exemple :
 - En cas de non mise à disposition du bien à la date et à l'heure convenue avec le transporteur ;
 - En cas de changement de date et/ou horaire de prise en charge impactant la date et/ou l'heure de livraison effective du bien ;
 - En cas de non réception du bien par l'Adhérent à la date convenue avec le transporteur.Dans ce cadre, le voyageur est considéré comme étant responsable du retard de livraison de son Bagage, par conséquent la garantie ne s'applique pas.
- Frais non indispensables : La garantie ne couvre que les frais engagés pour l'achat de Biens de première nécessité tel que définis à l'article 1 - Garantie « Retard de livraison », motivé par le retard de livraison du Bagage. Ainsi, tous les frais non indispensables engagés pour l'achat de biens ne faisant pas partie de la liste des Biens de première nécessité ne sont pas couverts par la garantie.
- En cas de transport de Skis/Snowboard ou vélo, la garantie ne couvre que les frais de location du matériel qui vient en remplacement du matériel subissant le retard de livraison. Ainsi, ne sont pas couverts les accessoires, les équipements et tout autre matériel non identique au matériel subissant le retard de livraison.
- Frais non documentés : Pour bénéficier de l'indemnisation, le voyageur doit conserver les justificatifs d'achat des Biens de première nécessité. Les frais non documentés ne pourront être indemnisés.

2- Garantie « Perte »

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

En cas de non-livraison du Bagage, des Skis/Snowboard ou du vélo transporté dans le cadre du service « Mes Bagages » et après confirmation de la perte de celui-ci par le transporteur, l'assureur s'engage à indemniser l'Adhérent pour le remboursement du Bagage ainsi que des biens contenus dans le Bagage, dans la limite de 240€ (deux cent quarante euros) par Bagage, sur présentation des factures justificatives et après prise en charge et indemnisation de SNCF tel que prévu dans leurs conditions générales (à savoir une indemnisation à hauteur de 500€ maximum), ou à rembourser la paire de ski, le Snowboard ou le vélo, dans la limite de 240€ (deux cent quarante euros) par équipement, sur présentation des factures justificatives et après prise en charge et indemnisation de SNCF tel que prévu dans leurs conditions générales (à savoir une indemnisation à hauteur de 500€ maximum).

Si le montant total des factures ne dépasse pas le montant pris en charge par SNCF (à savoir un maximum de 500€), aucune indemnisation n'est due au titre de la présente garantie.

Si le montant total des factures dépasse le montant pris en charge par Mes Bagages SNCF, l'indemnisation au titre de cette garantie sera au maximum de 240€ (deux cent quarante euros) soit une indemnisation totale potentielle SNCF et prise en charge assurance cumulée de 740€ maximum.

En l'absence de fourniture des factures justificatives, l'assureur s'engage à indemniser le voyageur à hauteur d'un montant forfaitaire de 150€ (cent cinquante euros).

La perte définitive d'un Bagage est définie comme la non-livraison du Bagage à son propriétaire dans un délai de 30 jours calendaires par le transporteur suivant la communication audit transporteur du descriptif du bagage.

Si le Bagage n'est pas retrouvé dans ce délai, il est considéré comme perdu et déclaré comme tel par le transporteur.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Il est important de noter que cette garantie ne couvre que :

Pour la perte de Bagage : le Bagage en lui-même ainsi que le contenu de celui-ci, dans la limite fixée à 240€ par Bagage, sur présentation de justificatifs d'achat et après prise en charge et indemnisation de SNCF tel que prévu dans les conditions générales (à savoir une indemnisation à hauteur de 500€ maximum) ou à 150€ par Bagage en l'absence de justificatif. Si la valeur de vos biens perdus excède cette limite, nous ne vous indemniserons qu'à concurrence de ces montants.

Pour la perte de ski/Snowboard ou d'un vélo : la paire de ski, le Snowboard ou le vélo, dans la limite fixée à 240€ par équipement, sur présentation de justificatifs d'achat et après prise en charge et indemnisation de SNCF tel que prévu dans les conditions générales (à savoir une indemnisation à hauteur de 500€ maximum) ou à 150€ par équipement en l'absence de justificatif. Si la valeur de vos équipements perdus excède cette limite, nous ne vous indemniserons qu'à concurrence de ces montants.

La garantie « Perte » n'est pas cumulable avec la garantie « Retard de livraison » et « Dommage »

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Perte due à une négligence personnelle : Nous ne couvrons pas la perte de Bagage, Ski/Snowboard ou Vélo due à une négligence personnelle ou à une erreur de la part de l'Adhérent.
- Perte de biens non contenus dans le Bagage : La garantie ne couvre pas la perte des biens qui n'étaient pas insérés dans le Bagage au moment du transport. Pour que l'indemnisation puisse être effective, les biens perdus doivent être inclus dans le Bagage.

Perte de biens de valeur : Cette garantie ne couvre pas la perte d'argent liquide, de bijoux, de matériel électronique, de documents d'identité ou de tout autre objet de valeur contenu dans le Bagage.

3- Garantie « Dommage »

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons lorsque vos Bagages, Skis/Snowboards ou Vélos sont endommagés pendant le transport dans le cadre du service « Mes Bagages » de SNCF.

Si le Bagage, les Skis/Snowboards ou le vélo sont endommagés pendant le transport par le transporteur, nous nous engageons à indemniser l'Adhérent à hauteur d'un montant forfaitaire de 100€ par Bagage ou équipement.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Cette garantie ne couvre que les dommages causés par l'entreprise de transport. Elle ne couvre pas :

- Les dommages causés par l'usure naturelle, les mites, les vermines, la détérioration graduelle, l'humidité, les variations de température ou la contamination.
- Les dommages causés par la négligence, l'abus, l'utilisation inappropriée ou le non-respect des instructions du fabricant.
- Les dommages aux biens non inclus dans le Bagage au moment du transport.

La garantie « Dommage » n'est pas cumulable avec la garantie « Perte »

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Dommages causés par des circonstances exceptionnelles : La garantie ne s'applique pas en cas de dommages causés par des circonstances exceptionnelles, telles que des événements naturels, des grèves, des conflits sociaux ou des actes de terrorisme. Ces événements sont considérés comme étant hors du contrôle du transporteur et donc non couverts par la garantie.
- Dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos Bagages ;
- Dommages causés par l'Adhérent : La garantie ne s'applique pas en cas de dommage causé par l'Adhérent lui-même, par exemple, en cas de mauvais emballage ou protection des biens.

- **Dommages non documentés :** Pour bénéficier de l'indemnisation, l'Adhérent doit fournir les preuves des dommages, telles que des photos, des factures de réparation, etc.
Les dommages non documentés ne pourront pas être indemnisés.

DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES - DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

DÉFINITIONS

Adhérent(s)/Assuré(s)

Désigne la personne physique majeure, nommément désignée sur le Certificat d'adhésion, qui réside en France Métropolitaine ou dont l'établissement principal est situé en France Métropolitaine et qui a choisi d'adhérer au Contrat.

Attentat/Actes de terrorisme

On entend par attentat tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel votre bien assuré transite, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.

Cet « attentat » devra être recensé comme tel par le ministère des Affaires étrangères français.

Bagages

Les sacs de voyage, les valises, les sacs à dos, les malles et leur contenu, éligibles au service « Mes Bagages » à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat.

Biens de première nécessité

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

- Vêtements de rechange,
- Sous-vêtements,
- Articles de toilette et d'hygiène (Savon/gel douche/Shampooing, Dentifrice, Brosse à dents, Papier toilette/mouchoirs, Déodorant, Lingettes démaquillantes, rasoir/mousse à raser, Serviettes hygiéniques/tampons/coupes menstruelles),
- Médicaments sur ordonnance,
- Équipements de puériculture (couches, biberons).

Catastrophes naturelles

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

Code des assurances

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

Déchéance

Perte du droit à la Garantie pour le Sinistre en cause.

Domage

Toute altération, détérioration ou casse affectant le Bagage, les Skis/Snowboards ou le Vélo survenue pendant leur transport par l'entreprise de transport agréée par SNCF, et constatée lors de la restitution du bien à l'Adhérent.

Domicile

Lieu de résidence principal de la personne à qui est attaché ce terme. Le domicile est le lieu de résidence fiscale. Votre domicile doit se trouver en Europe.

Entreprise de transport

On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de biens.

Grève

Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

Guerre civile

On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandée par les autorités locales.

Guerre étrangère

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.

Objets personnels

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

Objets précieux

Bijoux, montres, fourrures.

Perte

Dans le cadre de notre assurance, la perte se réfère à la situation où un bien assuré n'est pas retrouvé à sa destination finale après avoir été confié au transporteur agréé par SNCF. Pour être couverte par notre garantie, la perte doit survenir pendant le transport effectué par le transporteur agréé par SNCF. Nous remboursons les pertes conformément aux termes et aux limites de notre contrat d'assurance, dans la mesure où la perte est attestée par le transporteur agréé.

Retard de livraison

Dans le cadre de notre assurance, le retard de livraison se produit lorsque le bien assuré n'est pas livré à sa destination finale dans les délais convenus et prévus lors du transport effectué par le transporteur. Pour être couvert par notre garantie, le retard de livraison doit être d'au moins 24 heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue initialement et doit être constaté et documenté par le transporteur. Nous indemnisons les pertes découlant d'un retard de livraison conforme aux termes et aux limites de notre contrat d'assurance, sous réserve que le retard soit dûment constaté par le transporteur. Cette indemnisation peut prendre la forme d'une compensation pour l'achat des Biens de première nécessité manquants ou d'une prise en charge de la location du matériel nécessaire pour pallier l'absence du bien perdu.

Sinistre

Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

Skis

Skis éligibles au service « Mes Bagages » à l'exclusion des accessoires (hors bâtons) et des équipements de protection et assurés au titre du présent contrat.

Snowboards

Snowboards éligibles au service « Mes Bagages » à l'exclusion des accessoires et des équipements de protection et assurés au titre du présent contrat.

Souscripteur

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

Subrogation

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

Tiers

Toute personne autre que l'Adhérent responsable du dommage.

Tout Adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Adhérent (les Adhérents sont considérés comme tiers entre eux).

Vélos

Vélos éligibles au service « Mes Bagages » à l'exclusion des accessoires et assurés au titre du présent contrat.

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent sur les territoires pour lesquels le service « Mes Bagages » proposé par SNCF est disponible.

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

Les garanties prennent effet le jour de la prise en charge du bien par la société de transport agréée par SNCF et expire :

- Pour les garanties Retard de livraison ou perte : à la date de restitution ou de confirmation de perte du bien transporté par le transporteur agréé par SNCF.
- Pour la garantie Dommage : 7 jours après la restitution du bien transporté par le transporteur agréé par SNCF.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Dans le cadre de notre assurance, nous proposons une indemnisation sur présentation de justificatifs pour les Biens de première nécessité ou les frais de location de Skis, Snowboards ou Vélos en cas de retard de livraison.

Pour les Biens de première nécessité, nous vous remboursons sur présentation de factures justifiant les dépenses engagées pour l'achat des articles essentiels manquants. Il est important de noter que les articles de remplacement doivent faire partie de la liste des Biens de première nécessité énumérés dans la rubrique définition « Bien de première nécessité ».

En ce qui concerne les Skis, Snowboards ou Vélos, nous prenons en charge les frais de location sur présentation de factures de location. Pour être acceptée, la location doit concerner un bien identique à celui retardé à la livraison.

Notre indemnisation est plafonnée à 100€ maximum dans le cadre de la garantie « Retard de livraison ».

Pour les cas de Perte, vous êtes indemnisé sur justificatifs (facture d'achat du ou des bien(s)) et sur la base de la valeur d'achat du bien ayant subi une perte ou un dommage.

Notre indemnisation est plafonnée à 240€ maximum dans le cadre de la garantie « Perte » et sur présentation des justificatifs d'achat. En cas de non présentation des factures justificatives, un montant forfaitaire de 150€ sera versé à l'Adhérent.

Pour les cas de Dommage,

Notre indemnisation est versée à l'Adhérent sous forme d'un montant forfaitaire de 100€.

Les modalités précises d'indemnisation sont définies dans la présente notice.

Nous n'appliquons en aucun cas la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L. 121-5 du Code des assurances français. Nous nous engageons à vous indemniser de manière adéquate en fonction des justificatifs fournis et des garanties spécifiées dans notre contrat d'assurance.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès du transporteur.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration du sinistre doit être réalisée dans les 5 (cinq) jours qui suivent leur prise de connaissance par l'Adhérent, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Votre déclaration de sinistre doit être directement adressé au service Client SNCF qui se chargera de vous accompagner dans le processus de déclaration du sinistre et dans la constitution de votre dossier.

COMMENT CONTACTER LE SERVICE SINISTRE ?

Via le site : <https://mesbagages.sncf-connect.com/#/>

Par e-mail : relationclient@bagages.services.sncf

Par téléphone : 3635 #41

À la suite, le service client SNCF communiquera votre dossier au service sinistre de Neat qui procèdera à son analyse, statuera sur votre demande et procèdera le cas échéant à votre indemnisation.

- Si, après trente (30) jours suivant la date de transmission du descriptif du bien au transporteur, ce dernier n'est pas retrouvé, il est considéré comme perdu. Dès lors, l'Adhérent fournit la ou les facture(s) d'achat des biens qui ont été déclarés perdus, pour la mise en œuvre de la garantie « Perte ».
- Si, après trente (30) jours suivant la date de livraison théorique du bien, le bien est livré, la garantie "Retard de livraison" peut être déclenchée. Dès lors, l'Adhérent fournit les factures et tickets de caisse des dépenses générées au titre de l'achat des Biens de première nécessité.

Pour la garantie "Perte", l'Adhérent peut opter pour le versement d'un forfait, s'il ne peut ou ne souhaite pas fournir de facture(s).

Pour la garantie « Dommage », La déclaration du sinistre doit être réalisée dans les 5 (cinq) jours qui suivent leur prise de connaissance par l'Adhérent, sauf cas fortuit ou de force majeure. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

L'Adhérent doit fournir : une déclaration sur l'honneur confirmant l'existence des biens, leur présence dans le bagage au moment du transport et le montant estimatif de leur valeur.

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.

En cas de Perte, vous êtes tenu de justifier, par tous moyens et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre.

En cas de Dommage, vous êtes tenu de justifier, par tous moyens et par tous documents en votre possession, de l'importance des Dommages.

Toute fausse déclaration faite par l'Adhérent à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de son adhésion et donc à la perte de son droit à garantie, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Il est de votre responsabilité de nous notifier sans délai cette récupération, toute omission pouvant être interprétée comme une intention frauduleuse. Vous devez nous en aviser immédiatement par tous moyens, dès que vous en êtes informé.

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

Si votre choix ne nous est pas communiqué dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant :

- **Des épidémies, des catastrophes naturelles et de la pollution ;**
- **Des conséquences et/ou événements résultant : de la guerre civile ou guerre étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires, conformément à l'article L121-8 du Code des assurances ;**
- **Des conséquences et/ou événements résultant : d'une grève ;**
- **Des conséquences et/ou événements résultant : d'un attentat et d'un acte de terrorisme ;**
- **De la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;**
- **Des accidents/dommages et leurs conséquences causées lorsque le bien n'est pas sous la responsabilité du transporteur agréé par SNCF**
- **Des biens assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;**
- **Des biens assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanctions restrictives, embargo total ou partiel ou prohibition.**
- **Tout sinistre survenant en dehors de la période de transport du bien assuré par le transporteur agréé par SNCF**
- **Usure normale : Nous n'intervenons pas pour les dommages résultant de l'usure normale, du vieillissement, de la détérioration progressive ou de l'utilisation régulière des biens assurés.**
- **Actes intentionnels : Nous n'intervenons pas en cas de dommages causés intentionnellement par l'Adhérent ou toute autre personne agissant avec son consentement.**
- **Actes gouvernementaux : Les dommages causés par des actions gouvernementales, telles que la confiscation, la réquisition ou la destruction ordonnée par une autorité publique, ne sont pas couverts.**

- **Négligence grave** : Nous n'intervenons pas si les dommages sont causés par une négligence grave de la part de l'Adhérent, par exemple, en ne prenant pas les mesures nécessaires pour protéger les biens assurés.
- **Utilisation non autorisée** : Les dommages causés par une utilisation non autorisée des biens assurés ne sont pas couverts.
- **Biens non inclus dans la garantie** : Les biens qui ne sont pas expressément inclus dans la garantie spécifique ne sont pas couverts.
- **L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;**
- **La perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit ;**
- **La perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire ;**
- **Le Vol**
- **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 : toutes prothèses, appareillages de toute nature, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, les appareils électroniques et multimédia, les articles de sport (en dehors des Skis, Snowboards et Vélos), les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté (en dehors de ceux de première nécessité) et les pellicules photo.**

DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

Le règlement intervient dans un délai de 15 jours à partir de la date de l'accord de prise en charge.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat d'assurance, nous vous invitons à le faire connaître à NEAT en 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.
2. Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

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.

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

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

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

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

COLLECTE DE DONNEES

NEAT, la Société Nationale SNCF et Helvetia sont responsables conjoints du traitement de vos données.

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

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

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).
- En leur qualité d'organismes financiers, l'Assureur et NEAT sont soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.
Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).
En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.
Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.
- En sa qualité d'assureur, Helvetia est fondée à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur, la Société Nationale SNCF ou NEAT dans le cadre de traitements qu'ils mettent en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur, de la Société Nationale SNCF ou de NEAT établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.
Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.
Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de NEAT, par mail à l'adresse dpo@neat.eu ou par courrier à l'adresse NEAT – DPO – 16 Place des Quinconces, 33000 BORDEAUX.
Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

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

SUBROGATION

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

PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

REGLEMENT DES LITIGES

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

FAUSSES DECLARATIONS

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113.8 du Code des Assurances.
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de Helvetia est la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein.

PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Adhérent doit prévenir tous les assureurs.

Dans ces limites, l'Adhérent peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

TRIBUNAUX COMPETENTS – LOI APPLICABLE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français. Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).