

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

Fiche d'information générée par le camping pour le compte du client dans le cadre de la souscription éventuelle d'un Contrat d'assurance « Flex ».

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 reconnaissiez, 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 d'un camping et vous allez réserver une prestation de voyage.

Afin de vous prémunir contre les risques d'annulation de votre séjour, 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 « Flex » présenté nous semble constituer la solution adaptée à votre besoin.

### INFORMATION SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat FLEX 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 58 462,00 € 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 de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté de 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). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu: 224324). Helvetia est soumises au contrôle de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein.
- **Distribué par le camping distributeur partenaire de NEAT.**

NEAT gère les adhésions et les sinistres par délégation d'Helvetia.

Le Contrat est présenté par le camping et son personnel dument habilité ayant signé un contrat de subdélégation de distribution avec NEAT.

Le Contrat est soumis à la règlementation française applicable.

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.

Dans le cadre de l'exécution de ce contrat, NEAT est rémunérée sur la base de commissions, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée sur la base de critères qualitatifs, de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des clients.

**TABLEAU DES GARANTIES**

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFONDS ET FRANCHISES
<u><b>ANNULATION AVEC JUSTIFICATIF</b></u>	<p>Maxi 5000 € par personne et 30 000 € par événement. Sans franchise en cas d'annulation pour motif médical.</p> <p>Pour l'annulation en cas de perte des papiers d'identité ou de suppression des congés payés par l'employeur une franchise de 25% sera appliquée.</p> <p>Pour les autres motifs, une franchise de 15 euros par dossier.</p>
<u><b>ANNULATION SANS JUSTIFICATIFS</b></u>	<p>Remboursement des frais d'annulation dans la limite de 5000€ par sinistre.</p> <p>Franchise de 30% du montant total du séjour.</p>
<u><b>FRAIS DE MODIFICATION</b></u>	<p>Prise en charge à hauteur maximale de 2 000 € par personne et de 10 000 € par événement.</p>
<u><b>ARRIVEE TARDIVE</b></u>	<p>Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis de la location, avec un maximum de 4 000 € par location ou emplacement, dans la limite de 25 000 € par évènement.</p> <p>Franchise : 1 jour.</p>
<u><b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b></u>	<p>Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis, y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré.</p> <p>Prise en charge à hauteur maximale de 4 000 € par personne et de 25 000 € par événement.</p> <p>Franchise : 1 jour.</p>
<u><b>VEHICULE DE REMplacement</b></u> suite à une panne, un accident matériel ou un vol au cours du séjour.	<p>Prise en charge d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale de 3 jours consécutifs</p>
<u><b>OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION :</b></u> Remboursement des frais d'envoi d'un objet personnel oublié dans la location	<p>Prise en charge du renvoi d'un seul objet, à hauteur maximale de 150 € par dossier.</p>
<u><b>FRAIS DE SOINS VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIEN CHAT, y compris :</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conseils et alerte des organismes compétents en cas de fugue/disparition</li> <li>✓ Frais de récupération</li> <li>✓ Frais de dépistage de la rage (en cas de disparition à l'étranger).</li> </ul>	<p>Prise en charge de 2 consultations vétérinaires maximum par séjour, dans la limite de 250 € pour l'ensemble des garanties Frais de soins et Assistance.</p>

## 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](mailto: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 :  
**complaintes-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.

## RENONCIATION EN CAS DE MULTI-ASSURANCE

Annexe à l'article A. 112-1 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.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), (Nom, Prénom et Adresse), déclare renoncer à mon adhésion à la garantie FLEX. Fait le (Date et Lieu), Signature ».

Lorsque vous exercez votre faculté de renonciation, l'Assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 30 jours.

**Attention : Le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois.**