



ASSURANCE DOMMAGES

ATTIS PDB

Conditions générales



Informations en un clic

Pour consulter la section qui Vous intéresse, Vous pouvez aller directement au Sommaire et cliquer sur le paragraphe correspondant.

Si Vous cliquez sur les termes soulignés que Vous rencontrez au fil du présent document, Vous accédez directement à la section correspondante.



INTRODUCTION	3	PAIEMENT ET ANNULATION DE LA POLICE	13
Introduction et guide pour comprendre vos Conditions générales		Comment payer, modifier ou annuler votre police	
COMMENT NOUS CONTACTER	5	RÉCLAMATIONS	14
Adresse e-mail et site Internet pour entrer contact avec nous		Comment et auprès de qui introduire une réclamation	
CONDITIONS GÉNÉRALES	6	DROIT APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS ET CONTRÔLE	15
Conditions à remplir pour souscrire la présente <u>Police</u>		CLAUSE CONSORTIUM COMPENSATION D'ASSURANCES	16
INFORMATION PRÉALABLE	7	TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES	18
Information que nous <u>Vous</u> fournissons avant que <u>Vous</u> ne souscriviez la présente <u>Police</u>		Comment et pourquoi utilisons-nous vos données	
DÉFINITIONS	8	COUVERTURES ET PLAFONDS DE GARANTIE	20
Signification des termes importants utilisés dans la présente <u>Police</u>		ATTIS (PDB)	20
FORMALITÉS EN CAS DE SINISTRE	10		
Information sur les modes de contact lorsque <u>Vous</u> avez besoin d'assistance ou que <u>Vous</u> voulez déposer une demande de paiement de dépenses			
ASSURANCE ATTIS PDB	11		
Couverture, exclusions et comment demander l'assistance pour chaque garantie:			
1. Protection Dommages aux Biens (PDB)	11		

L'objet de la présente Police est de garantir contre les conséquences des risques couverts.

Les faits doivent être la conséquence d'un événement fortuit et doivent se produire :

- pendant le Séjour de vacances assuré,
- en dehors du Domicile habituel,
- dans le champ d'application territorial couvert et
- pendant la période souscrite.

Nous garantissons les risques compris dans l'option souscrite avec les plafonds indiqués dans cette option.

Informations en un clic



Pour consulter directement la section qui Vous intéresse, Vous pouvez aller directement au Sommaire et cliquer sur le paragraphe correspondant.

Si Vous cliquez sur les termes soulignés que Vous rencontrez au fil du présent document, Vous accédez directement à la section correspondante.

Options de souscription

Assurance ATTIS PDB (Garantie temporelle)

[Protection Dommages aux Biens](#)

Les présentes Conditions générales contiennent toutes les assurances et options que nous proposons.

Vous pouvez consulter les garanties de chaque option en cliquant sur son nom.

L'assurance, les options souscrites et les plafonds de garantie sont désignés dans vos Conditions particulières, ainsi que la période de garantie et le champ d'application territorial.

Nous Vous demandons de lire attentivement les présentes [Conditions générales](#) ainsi que vos Conditions particulières.

Comment lire les conditions de la police

Les garanties, exclusions et formalités en cas de Sinistre sont présentées de la manière suivante:



Ce que votre police garantit

Dans la partie gauche, nous indiquons en détail ce que couvre chaque garantie.



Ce que votre police ne couvre pas

Dans la partie droite, nous indiquons ce qui est exclu de chaque garantie.



Formalités en cas de Sinistre

Après les garanties et exclusions, nous Vous indiquons comment nous contacter dans chaque situation.

Remarques importantes

Au fil des conditions, nous Vous fournissons des informations, précisions et suggestions complémentaires sous la forme suivante :



Information



Précision



Suggestion



Avis



Conseil

Nous Vous indiquons les informations, précisions, suggestions, avis ou conseils que nous souhaitons Vous communiquer.

Imprimer

Les présentes Conditions générales sont conçues pour être lues à l'écran. Vous pouvez les imprimer, mais comme c'est un document volumineux, nous Vous recommandons de l'imprimer en noir et blanc et de n'imprimer que les sections dont Vous avez besoin.

Votre Police

Comment tirer le meilleur parti de votre assurance ?

Nous souhaitons que Vous tiriez le meilleur parti de votre assurance. C'est pourquoi nous Vous demandons :

- de lire les Conditions générales ainsi que les Conditions particulières et de vérifier que l'assurance couvre bien les événements dont Vous pensez qu'ils pourraient Vous arriver ;
- de Vous assurer que Vous comprenez bien les conditions et exclusions de votre Police, car si ces conditions ne sont pas remplies, cela pourra avoir des conséquences pour toute demande que Vous nous adresserez.

En accédant à la page <https://ea.eclaims.europ-assistance.com> Vous pouvez bénéficier du service du portail de protection en voyage, où Vous pouvez trouver des services et des outils supplémentaires très utiles pour votre tranquillité tout au long de votre Voyage.

Modification des données figurant dans la Police

Le Preneur de la Police a l'obligation de nous signaler toute modification des données figurant dans la Police. Il doit le faire par courrier dès que possible. **Nous nous réservons le droit de suspendre les garanties assurées si cette obligation n'est pas respectée.**

Il est possible que Preneur doive payer une prime supplémentaire avant que certaines modifications puissent s'appliquer.

Si Vous avez le moindre doute, Vous pouvez contacter Notre service d'information du client :

INFORMATION DU CLIENT

 **900 299 373** (depuis l'Espagne)
+34 91 514 37 99 (depuis l'étranger)

 **atencion_cliente@europ-assistance.es**



Précision importante

La présente assurance ne couvre pas tout, mais seulement les situations décrites dans les présentes Conditions générales.

Parmi les éléments importants qui ne sont pas couverts, signalons :

- Les événements indiqués dans les sections Conditions générales et Exclusions d'ordre général
- Les éléments indiqués à la section « Ce que votre Police ne couvre pas » de chaque garantie
- Les franchises indiquées dans chaque section

SI NOUS N'INDIQUONS PAS QUE QUELQUE CHOSE EST COUVERT, VOUS DEVEZ CONSIDÉRER QUE CELA NE L'EST PAS.

Information importante

Parmi les conditions importantes applicables à votre Police, signalons :

- La durée de l'assurance, le champ d'application territorial de la couverture, ainsi que l'option souscrite avec ses garanties et exclusions. Nous Vous indiquons tout cela dans vos Conditions particulières.
- La présente Police est destinée uniquement aux Séjours de vacances se déroulant en Espagne.
- Seuls sont couverts les événements qui se produisent pendant la période de validité de l'assurance.

Veillez à Vous munir du numéro de votre Police lorsque Vous nous contactez.

PROTECTION DOMMAGES

 <https://ea.eclaims.europ-assistance.com>

Accédez au site Internet et enregistrez-Vous.

Une fois que cela est fait, Vous pouvez créer votre demande de paiement de dépenses autorisées et suivre l'état du traitement de votre demande.

 **Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID**

Si nous Vous demandons des documents originaux, Vous devez les envoyer à l'adresse de boîte postale ci-dessus.



INFORMATION DU CLIENT

 900 299 373 (depuis l'Espagne)
+34 91 51437 99 (depuis l'étranger)

 atencion_cliente@europ-assistance.es

Si Vous souhaitez nous consulter en cas de doute sur votre Police.



SERVICE DES RÉCLAMATIONS

 reclamaciones@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

 delegadoprotdatos@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**
Att.: Delegado de Protección de Datos
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



Conditions importantes par rapport à votre Police

- La durée de l'assurance, le champ d'application territorial de la couverture, ainsi que l'option choisie et ses garanties et exclusions sont indiqués dans les Conditions particulières de votre Police.
- La présente assurance est destinée aux Séjours de vacances se déroulant en Espagne.
- Seuls sont couverts les Sinistres qui se produisent pendant la période de validité de l'assurance.

Entrée en vigueur et durée de l'assurance

Votre Police d'assurance entre en vigueur à la date que nous indiquons **dans les Conditions particulières, sous réserve que Vous ayez accepté les conditions et payé la Prime.**

Début de la couverture de l'assurance

La garantie commencera au moment où Vous recevez les clés du Séjour de vacances.

Elle prendra fin lorsque Vous rendrez les clés au responsable de la gestion du Séjour de vacances.

Durée de l'assurance

Nous fournirons la garantie pour les locations d'une durée maximale et non renouvelable de 90 jours consécutifs.

Champ d'application territorial

Les garanties assurées par la présente Police s'appliquent pour les Séjours de vacances se déroulant en Espagne.

Plafonds de garantie

Les plafonds de garantie indiqués pour chacune des garanties de la présente Police sont les montants cumulés maximaux pour toute la période de validité mentionnée dans les Conditions particulières, sauf indication contraire expresse.

Précautions

Vous devez faire votre possible pour réduire tout risque garanti par votre assurance.

Si Vous ne prenez pas de précautions adéquates, il se peut que nous réduisions le montant de toute demande d'indemnisation ou de paiement de dépenses ou que nous refusions le paiement.

Subrogation

Nous sommes subrogés, à hauteur du coût total des services que nous fournissons, dans vos droits et actions contre toute personne responsable des faits ayant motivé Notre intervention. Lorsque les garanties fournies en application de la présente Police sont couvertes en tout ou partie par une autre compagnie d'assurance, par la sécurité sociale ou par toute autre institution ou personne, nous sommes subrogés dans vos droits et recours envers ladite compagnie ou institution. À cet effet, Vous engagez à collaborer activement avec nous en nous apportant tout votre concours ou en nous fournissant tout document que nous pourrions juger nécessaire.

Prescription

Les recours qui Vous sont ouverts au titre du contrat d'assurance se prescrivent par deux ans à compter de la fin de l'assurance (par cinq ans pour l'assurance de personnes, comme par exemple la garantie d'assurance accident).

Notifications

Vous devez nous contacter directement pour toute question concernant votre Police. Pour savoir comment faire, consultez la section « Comment nous contacter ».

Sont également valables les notifications que Vous nous faites parvenir par l'intermédiaire d'un courtier ou d'un agent d'assurance au nom du Preneur.

Contradictions

Si la teneur de la police diffère de la proposition d'assurance ou des clauses accordées, le Preneur d'assurance peut réclamer à la compagnie d'assurance, dans un délai d'un mois à compter de la délivrance de la police, l'élimination de la contradiction existante. Si aucune réclamation n'a été effectuée dans ledit délai, les dispositions définies dans la police s'appliquent.

Sanctions internationales

Nous ne fournissons aucune couverture, ne garantissons aucun Sinistre, ni ne fournissons aucune des prestations ou aucun des services décrits dans la police qui pourrait nous exposer à une sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions prises par les Nations unies ou de sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'informations, consultez les pages :

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,

<https://sanctionsmap.eu/#/main>,

<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>



Conformément aux dispositions de l'article 96.1 de la loi 20/2015 du 14 juillet relative à la gestion, la supervision et la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance et du décret royal 1060/2015 du 20 novembre, portant approbation du Règlement de développement, il est expressément rappelé que les informations contenues dans la présente clause ont été communiquées au Preneur d'Assurance avant la conclusion du contrat.

1. Que le présent contrat d'assurance est conclu en régime de droit d'établissement avec la Succursale en Espagne de la compagnie d'assurance française Europ Assistance, société anonyme française réglementée par le Code des Assurances français, au capital social de 46 926 941 euros, immatriculée sous le numéro 451 366 405 RCS Paris et domiciliée 2, rue Pillet-Will – 75009 Paris, France.
2. Qu'Europ Assistance S.A. Sucursal en España est dûment inscrite au Registre administratif des Compagnies d'assurance de la Direction générale des assurances et des fonds de pension sous le numéro E0243 et est domiciliée à Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.
3. Que, sans préjudice des facultés de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (DGSFP –Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), l'État membre responsable du contrôle de la Compagnie d'assurance est la France et que, dans ledit État, l'autorité responsable du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), domiciliée 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France.
4. Que le présent contrat d'assurance est régi par ce qui a été convenu dans les Conditions générales, particulières et spéciales, le cas échéant, conformément aux dispositions de la loi 50/80 du 8 octobre relative aux contrats d'assurance ; la loi relative à la gestion, à la supervision et à la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance (loi 20/2015 du 14 juillet) et son règlement de développement.

5. Que la liquidation d'Europ Assistance S.A. Sucursal en España n'est pas soumise à la législation espagnole. Le rapport sur la situation financière et de solvabilité est disponible sur le site Internet de la compagnie d'assurance.

6. Qu'en cas de réclamation, Europ Assistance S.A. Sucursal en España met à la disposition des Assurés un service des réclamations dont le règlement peut être consulté sur le site Internet **www.europ-assistance.es**

Les preneurs, assurés, bénéficiaires, tiers lésés ou leurs ayants droit pourront déposer des plaintes, à la rubrique « Défense du client » du site Internet ou en écrivant au Service des réclamations :

Servicio de Reclamaciones

Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid.

Ledit Service, qui fonctionne de manière autonome, gérera et traitera les plaintes écrites lui étant directement adressées dans un délai maximal de deux mois, respectant ainsi l'Ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars et la loi 44/2002 du 22 novembre.

Après épuisement de la voie du service des réclamations, le plaignant pourra présenter sa plainte devant le service des réclamations de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) à l'adresse :

Paseo de la Castellana, 44.

28046 Madrid.

7. Que le contrat est soumis à la juridiction espagnole, le juge compétent étant celui de la résidence habituelle de l'Assuré.

Tous les termes définis ci-après ont la même signification dans la Police. Au fil du document, ils apparaissent avec une majuscule.

Les définitions sont présentées dans l'ordre alphabétique.

A	Accident(s)/ Accidentel	Dompage corporel ou matériel se produisant pendant la période de validité de la Police. Il doit être provoqué par une cause subite, externe et indépendante de la volonté de l'Assuré.
	Assuré, Vous, Votre, Vos	La personne physique désignée comme Assuré dans les Conditions particulières de la Police. L'Assuré assume les obligations qui lui incombent en application de la Police.
	Assureur, Nous, Notre, Nos	Europ Assistance S.A. Sucursal en España, ayant son siège à Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, qui prend en charge le risque défini par contrat. Europe Assistance est Autorisée et régie par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), domiciliée 4, Place de Budapest, CS 92459, Paris Cedex 09, France et par la Direction générale des assurances et des fonds de pension, du ministère de l'Économie espagnol, en ce qui concerne les conduites sur le marché.
B	Bénéficiaire	Le propriétaire du Séjour de vacances ou l'agence immobilière qui le gère en son nom.
C	Cas de force majeure	Événement n'ayant pas été causé par la volonté humaine. Cet événement doit être imprévisible ou, s'il est prévisible, il doit être inévitable.
	Catastrophe naturelle	Inondation, tremblement de terre, raz de marée, glissement de terrain, avalanche, ouragan, tornade, incendie, activité volcanique et/ou tout autre phénomène déclaré comme catastrophe par les autorités compétentes. Doit avoir été occasionné par la nature et non par l'homme.
	Contrat de location	Document signé entre le Locataire et le propriétaire du Séjour de vacances. Il y est établi que le Locataire est tenu de payer un montant au propriétaire, et le propriétaire est tenu de fournir au Locataire la jouissance du Séjour de vacances et du Mobilier. Le contrat inclut sa propre durée et les conditions générales de location du Séjour de vacances. Il comprend également la description du Séjour de vacances et du Mobilier.



F	Frais de nettoyage	Frais facturés pour nettoyer et préparer le Séjour de vacances avant l'arrivée d'un nouveau Locataire.
L	Locataire / Assuré	La personne qui signe le Contrat de location avec le propriétaire du Séjour de vacances et souscrit la présente assurance.
M	Mobilier	Effets personnels du propriétaire du Séjour de vacances qui s'y trouve pendant la période de validité du Contrat de location.
O	Occupant	Personne mentionnée dans le Contrat de location ou qui utilise le Séjour de vacances avec le Locataire pendant la durée de la location.
P	Police	Le document contractuel contenant les conditions qui régissent l'assurance. En font partie les Conditions générales, les Conditions particulières, les Conditions spéciales (qui personnalisent le risque) et les suppléments ou annexes susceptibles d'être fournis pour compléter ou modifier ce document contractuel.
	Preneur d'assurance	Le Locataire ou Occupant qui souscrit et paie la Police à l'Assureur. Le Preneur assume les obligations qui lui incombent et qui découlent de la Police.
	Prime	Le prix de l'assurance. La quittance de prime comprend le prix de l'assurance, les majorations et les taxes légalement applicables.

S	Sabotage	Dompage ou destruction intentionnel lors d'un service, d'une installation, d'un processus, etc., comme forme de lutte ou contestation contre la personne contre laquelle cela est dirigé.
	Sinistre	Événement subit, accidentel, imprévu, indépendant de la volonté de l'Assuré et occasionnant des dommages assurés par la présente Police. Nous considérons comme un même Sinistre les divers dommages occasionnés par une même cause.
	Séjour de vacances	Une maison individuelle ou mitoyenne ou un appartement destiné à un hébergement temporaire dans le cadre d'une location de vacances et soumis à un Contrat de location.
T	Terrorisme	Usage effectif ou menace d'usage de la force ou de la violence de la part de toute personne ou de tout groupe de personnes. Ladite personne ou ledit groupe de personnes peuvent agir de façon isolée ou en liaison avec une organisation politique, religieuse, idéologique ou similaire. Leur intention est d'exercer une pression sur un gouvernement ou sur la société en général. Un acte de terrorisme doit être déclaré comme tel par le gouvernement du lieu où il s'est produit.
V	Vol	Enlèvement des effets personnels d'une personne, avec violence ou intimidation envers les personnes ou utilisation de la force sur lesdits effets.
	Voyage	Le déplacement pour arriver au Séjour de vacances, en dehors du Domicile habituel de l'Assuré, du départ jusqu'au retour.

Pour demander le paiement de dépenses

Notre engagement :

- Un membre expérimenté de Notre équipe traite votre demande et Vous informez des prochaines étapes à suivre.
- Il Vous tient informé du traitement de votre demande.

Pour présenter votre demande :

- Dans chaque garantie et module, nous expliquons les étapes à suivre si Vous avez besoin d'assistance ou si Vous voulez demander une indemnisation ou un paiement de dépenses.
- Recherchez dans la garantie ou le module correspondant ce dont Vous avez besoin et assurez-Vous d'avoir toutes les informations ou tous les documents que nous allons Vous demander.
- Conservez des copies de tous les documents et correspondances que Vous nous envoyez.
- Vous pouvez trouver les coordonnées pour nous contacter à la section « [Comment nous contacter](#) ».

Avis important

Pour la présentation et le traitement de votre demande, Vous devez avoir le numéro de votre Police.

Les frais liés aux pièces justificatives sont à votre charge.

Informations que Vous devez toujours nous fournir :

Nous Vous demanderons chaque fois :

- Le numéro de police, veillez à Vous en munir.
- Vos nom et prénom.
- Le numéro de téléphone pour Vous contacter.



Information importante

Vous devez faire votre possible pour réduire tout risque garanti par votre Police.

Si Vous ne prenez pas de précautions adéquates, il se peut que nous réduisions le montant de toute demande d'indemnisation ou de paiement de dépenses ou que nous refusions le paiement.

Informations et conditions de votre demande

Votre demande de paiement de dépenses implique que vous nous autorisez :

- à prendre en charge la défense de toute demande couverte par votre Police et à agir en votre nom pour cette défense ;
- à introduire des actions en justice en votre nom, mais à Nos frais, afin de récupérer tout montant couvert par votre assurance que nous Vous avons payé ;

Nous ne paierons pas de montants supérieurs à ceux indiqués dans les Conditions particulières.

Information importante

Nous pouvons refuser de payer la garantie si, pendant la gestion d'un Sinistre, il est établi que l'Assuré, le Locataire ou un Occupant a intentionnellement utilisé des documents inexacts, falsifiés ou erronés.

Pour que nous puissions Vous rembourser toute dépense, il est indispensable que Vous nous présentiez une copie des factures et le justificatif du paiement. Nous nous réservons le droit de demander les originaux si nous le jugeons nécessaire.

Avis important

Les remboursements que nous accordons sont effectués dans le respect des dispositions légales espagnoles, en particulier des dispositions relatives aux paiements en espèces et aux sorties de capitaux du territoire national.

En conséquence, si Vous réglez hors d'Espagne des dépenses imprévues couvertes par la présente assurance, nous ne rembourserons tout montant égal ou supérieur à 10 000 euros ou sa contre-valeur en une devise étrangère qu'à la condition que Vous fournissiez un justificatif bancaire de votre retrait d'espèces hors d'Espagne ou que Vous ayez procédé à une déclaration conforme aux dispositions de l'article 34 de la loi 10/2010 relative à la prévention du blanchiment de capitaux.

Devise

Nous réglons les indemnisations, frais ou services toujours dans la monnaie dans laquelle la dépense a été effectuée. Dans le cas de devises pour lesquelles il n'existe pas de cours croisés de change auprès de la Banque centrale européenne, nous payons en euros. Le taux de change est celui disponible auprès de toute institution bancaire réputée qui accepte lesdits cours croisés de monnaies.



1. PROTECTION DOMMAGES AUX BIENS (PDB)

Ce que couvre votre Police

Si le Locataire ou un Occupant cause des dommages matériels dans le Séjour de vacances ou au Mobilier pendant la période de validité du Contrat de location, nous paierons au Bénéficiaire :

- a. les frais de réparation du Séjour de vacances et/ou
- b. les frais occasionnés pour remplacer ou réparer le Mobilier endommagé.

Les dommages ou dégâts doivent s'être produits par des causes accidentelles ou imprévues et du fait de l'usure normale du Séjour de vacances.

Nous paierons les frais réels jusqu'au plafond souscrit en tenant compte des éventuelles exclusions.



Suggestion importante

Le Locataire et les Occupants doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le Mobilier ou le Séjour de vacances afin d'éviter tout dommage ou l'aggravation des dommages déjà causés.

Ce que votre Police ne couvre pas

La garantie ne couvre pas les incidents ou conséquences suivants :

- Dommages causés au Mobilier ou au Séjour de vacances en raison de :
 - une Catastrophe naturelle
 - un acte de Terrorisme
 - un Sabotage.
- Dommages causés volontairement par :
 - le propriétaire du Séjour de vacances,
 - le Locataire,
 - un Occupant.
- Dommages causés par un incendie ou une explosion.
- Usure normale du Séjour de vacances ou du Mobilier.
- Dommages causés par le non-respect des conditions du Contrat de location par le Locataire ou un Occupant.
- Perte ou dégradation de Mobilier qui n'appartient pas au propriétaire.
- Conséquences d'un Vol, d'une fraude ou d'un abus de confiance.
- Frais de nettoyage.
- Tout fait ou circonstance n'ayant pas été causé directement par le Locataire ou par un Occupant ou qui ne peut pas leur être attribué.



1. PROTECTION DOMMAGES AUX BIENS (PDB)

Formalités en cas de Sinistre

Que faire avant la demande :

L'Agence immobilière qui gère le Séjour de vacances devra entrer en contact avec nous comme indiqué ci-dessous :

PROTECTION DOMMAGES



<https://ea.eclaims.europ-assistance.com>

Accédez au site Internet et enregistrez-Vous.

Une fois que cela est fait, Vous pouvez créer votre demande de paiement de dépenses autorisées et suivre l'état du traitement de votre demande.



Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID

Si nous Vous demandons des documents originaux, Vous devez les envoyer à l'adresse de boîte postale ci-dessus.

Documents que Vous devez nous fournir :

- Photographies ou autre preuve des dommages causés par le Locataire ou par un Occupant.
- Évaluation et description des dommages :
- Copie des factures de réparation ou de remplacement du Mobilier endommagé
- Copie des factures d'achat ou reçus relatifs au Mobilier endommagé
- Copie des factures de réparation ou facture de travaux effectués dans le Séjour de vacances

Nous nous réservons le droit de demander les factures originales ou tout autre document que nous estimons nécessaires pour gérer votre dossier.



PAIEMENT DE LA POLICE

Païement de la Prime

Le Preneur d'assurance est tenu au paiement de la prime:

- le jour où le Locataire effectue la réservation ou
- au plus tard, au moment de la remise des clés du Séjour de vacances au Locataire.

Le paiement de la prime est également valable s'il nous parvient par l'intermédiaire d'un courtier ou d'un agent d'assurance au nom du Preneur.

Dans tous les cas, si la prime n'a pas été réglée avant que le Sinistre ne se produise, nous sommes dégagés de Nos obligations.

DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA POLICE

Défaut de paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la Prime, la couverture ne prend pas effet et nous pouvons :

- exiger le paiement ;
- annuler votre Police avec effet immédiat ;
- refuser le paiement de tout Sinistre en cours ;
- communiquer les données de votre Police à Nos agences de recouvrement afin qu'elles recouvrent les sommes dues en Notre nom et inscrivent la dette en instance.

DROITS D'ANNULATION

Nos droits d'annulation de la Police

Nous nous réservons le droit d'annuler votre Police dans chacune des situations suivantes :

1. Si Vous formulez une demande frauduleuse d'assistance, d'indemnisation ou de paiement de dépenses.
2. Si Vous êtes ou avez été impliqué dans des activités répréhensibles ou illégales.
3. Si votre comportement envers Nos employés ou prestataires ou le langage que Vous utilisez avec eux sont menaçants ou offensants.
4. Si Vous ne payez pas la prime.
5. Si Vous agissez intentionnellement de manière mensongère.

Dans aucun des cas indiqués ci-dessus nous ne remboursons la prime.

Vos droits d'annulation de la Police

Le Preneur peut demander l'annulation de la police avant son entrée en vigueur.

Une fois qu'elle est entrée en vigueur, l'annulation n'est autorisée que si :

- l'assurance a une durée de plus de 30 jours et
- qu'elle est annulée dans les 14 premiers jours à compter de la date de début de la police.

Si Vous demandez l'annulation de votre Police comme indiqué ci-dessus, une fois que nous avons accepté votre demande, la Police est réputée annulée à la date de votre demande.

Dans ce cas, Vous avez droit au remboursement de la prime ou de la part proportionnelle de la prime non utilisée.

Nous voulons Vous offrir le meilleur service. Cependant, si Vous n'êtes pas satisfait, nous mettons à votre disposition un service des réclamations dont Vous pouvez consulter le règlement sur le site Internet www.europ-assistance.es et qui est conforme à la réglementation en matière de transparence et de protection du client.

Les preneurs, assurés, bénéficiaires, tiers lésés ou leurs ayants droit pourront déposer des plaintes à la rubrique « Défense du client » du site Internet ou en écrivant au Service des réclamations :

SERVICE DES RÉCLAMATIONS

 reclamaciones@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana 130 - 28046 MADRID



Que devez-Vous indiquer lorsque Vous nous contactez ?

- Son nom, son adresse complète, son numéro de téléphone et son adresse email (le cas échéant)
- Le numéro de votre Police ou du dossier
- Le motif de votre réclamation.
- Une copie de tout document opportun

Comment traitons-nous votre réclamation ?

Nous nous engageons à

- Accuser réception de votre réclamation dans les plus brefs délais ;
- Effectuer les vérifications nécessaires ;
- Répondre à votre réclamation dans le délai légal ;
- Utiliser les informations contenues dans votre réclamation pour améliorer Nos services.

Et s'il n'est pas satisfait ?

Si Vous n'êtes pas satisfait de Notre réponse finale, Vous pouvez Vous adresser au service des réclamations de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

dont l'adresse est :

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES

 <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>

 **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES**
Paseo de la Castellana, 44
28046 MADRID



Droit applicable et tribunaux compétents

Vous-même en tant qu'Assuré ainsi que nous en tant qu'Assureur nous soumettons au droit espagnol et à la compétence des tribunaux espagnols à tous effets de la présente Police.

Le juge compétent pour connaître des actions découlant de la présente Police est celui de votre Domicile habituel (celui de l'Assuré).

Contrôle

Nous, Europ Assistance S.A. Sucursal en España, société ayant son siège à Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, prenons en charge le risque convenu contractuellement; Europ Assistance est autorisée et réglementée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ayant son siège à 4 Place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09, France et par la Direction générale des assurances et fonds de pension du ministère de l'Économie espagnol, en ce qui concerne les comportements sur le marché.



CLAUSE D'INDEMNISATION DE COMPENSATION D'ASSURANCES DES PERTES DÉCOULANT D'ÉVÉNEMENTS EXTRAORDINAIRES SURVENUS EN ESPAGNE DANS LE CADRE DES ASSURANCES DOMMAGES AUX BIENS

Conformément aux dispositions du texte révisé du statut légal du Consorcio de Compensación de Seguros, approuvé par le décret royal législatif 7/2004, du 29 octobre, le preneur d'un contrat d'assurance qui comprend obligatoirement une majoration en faveur de l'entité publique susmentionnée a le pouvoir de convenir de la couverture des risques extraordinaires avec toute compagnie d'assurance qui remplit les conditions requises par la législation en vigueur.

L'indemnité des sinistres résultant d'événements extraordinaires survenus en Espagne et qui concernent des risques sur ce territoire, sera versée par le Consorcio de Compensación de Seguros lorsque l'Assuré a payé les majorations correspondantes en sa faveur et que l'une des situations suivantes se présente :

- a. le risque extraordinaire couvert par le Consorcio de Compensación de Seguros n'est pas couvert par la police d'assurance souscrite auprès de la compagnie d'assurance ;
- b. même si le risque extraordinaire est couvert par ladite police d'assurance, la compagnie d'assurance ne peut satisfaire à ses obligations, car elle a été déclarée judiciairement insolvable ou qu'elle fait l'objet d'une procédure de liquidation intervenue ou assumée par le Consorcio de Compensación de Seguros.

Le Consorcio de Compensación de Seguros agit conformément aux dispositions du statut légal susmentionné, de la loi 50/1980 du 8 octobre relative aux contrats d'assurance, du règlement régissant l'assurance des risques extraordinaires, approuvé par le Décret royal 300/2004 du 20 février, et des dispositions complémentaires.

RÉSUMÉ DES DISPOSITIONS LÉGALES

1. Événements extraordinaires couverts

- a. les phénomènes naturels suivants : tremblements de terre et raz de marée ; inondations extraordinaires, y compris celles produites par des tempêtes maritimes ; éruptions volcaniques ; tempêtes cycloniques atypiques (y compris les vents extraordinaires avec des rafales de plus de 120 km/h et les tornades) ; et chutes de météorites et astéroïdes ;
- b. les événements violents provoqués par le terrorisme, les rébellions, la sédition, la mutinerie et les révoltes populaires ;
- c. les faits ou actions des forces armées ou des forces de sécurité en temps de paix ;

Les phénomènes atmosphériques et sismiques, les éruptions volcaniques et la chute d'astéroïdes seront certifiés, à la demande du Consorcio de Compensación de Seguros, par des rapports émis par l'Agencia Estatal de Meteorología (AEMET - Agence d'État espagnole de la Météorologie), l'Institut géographique national espagnol (IGN) et les autres organismes publics compétents en la matière. Dans le cas d'événements de nature politique ou sociale,

ainsi que dans le cas de dommages produits par des faits ou actions des forces armées ou des forces de sécurité en temps de paix, le Consorcio de Compensación de Seguros peut demander des informations sur les événements aux organes juridictionnels et administratifs compétents.

2. Risques exclus

- a. ceux qui ne donnent pas lieu à une indemnisation en vertu de la loi sur les contrats d'assurance ;
- b. ceux survenus à des biens assurés par des contrats d'assurance autres que les contrats dans lesquels la majoration en faveur du Consorcio de Compensación de Seguros est obligatoire ;
- c. ceux causés par un vice ou défaut propre des effets assurés, ou à leur manque d'entretien évident.
- d. ceux produits par des conflits armés, même s'ils n'ont pas été précédés d'une déclaration de guerre officielle ;
- e. ceux liés à l'énergie nucléaire, sans préjudice des dispositions de la loi 12/2011, du 27 mai, relative à la responsabilité civile pour les dommages nucléaires ou causés par des matières radioactives ; nonobstant ce qui précède, les dommages directs survenus dans une installation nucléaire assurée seront inclus lorsqu'ils sont la conséquence d'un événement extraordinaire qui affecte leur installation.
- f. ceux causés par la simple action du temps, et en cas de biens totalement ou partiellement submergés de manière permanente, ceux imputables à la simple action de la houle ou des courants ordinaires.
- g. ceux produits par des phénomènes naturels autres que ceux indiqués au point 1.a) ci-dessus et, en particulier, ceux produits par une élévation de la nappe phréatique, un mouvement de pente, des glissements ou des affaissements de terrain, des chutes de pierres et des phénomènes similaires, à moins que ceux-ci n'aient été clairement causés par l'action des eaux de pluie qui, à leur tour, auraient conduit à une situation d'inondation extraordinaire dans la zone et qu'ils ne se soient produits simultanément à ladite inondation ;
- h. ceux causés par des agissements tumultueux survenus au cours de réunions et de manifestations organisées conformément aux dispositions de la loi organique espagnole 9/1983, du 15 juillet, réglementant le droit de réunion, ainsi qu'au cours de grèves légales, à moins que les agissements susmentionnés ne puissent être qualifiés d'événements extraordinaires parmi ceux cités au point 1.b) ci-dessus ;
- i. ceux causés par la mauvaise foi de l'Assuré ;
- j. ceux découlant de sinistres en raison de phénomènes naturels causant des dommages aux biens ou des pertes pécuniaire lorsque la date d'émission de la police ou de prise d'effet, si postérieure, ne précède pas de sept jours civils celle à

laquelle s'est produit le sinistre, à moins que ne soit prouvée l'impossibilité de souscription antérieure de l'assurance du fait de l'absence d'intérêt assurable. Ce délai de carence ne s'appliquera qu'en cas de remplacement ou de substitution de la police, dans la même compagnie ou une autre compagnie, sans solution de continuité, sauf dans la partie qui ferait l'objet d'une augmentation ou d'une nouvelle couverture. Elle ne s'appliquera pas non plus pour la partie des capitaux assurés découlant de la revalorisation automatique prévue dans la police.

- k. ceux qui correspondent à des sinistres survenus avant le paiement de la première prime d'assurance ou lorsque, conformément aux dispositions de la Loi sur les contrats d'assurance, la couverture par le Consorcio de Compensación de Seguros est suspendue ou que l'assurance est résiliée pour cause de non-paiement des primes ;
- l. ceux indirects et les pertes découlant de dommages directs ou indirects, autres que les pertes pécuniaires définies comme pouvant être indemnisées dans le Règlement régissant l'assurance des risques extraordinaires. En particulier, la présente couverture ne comprend pas les dommages ou pertes subis en raison d'une coupure ou perturbation dans l'alimentation extérieure d'énergie électrique, de gaz combustibles, du fuel-oil, du gasoil ou d'autres fluides, ni tout autre dommage ou perte indirect autre que ceux indiqués au paragraphe précédent, même si lesdites perturbations découlent d'une cause incluse dans la couverture des risques extraordinaires.
- m. les sinistres qui, en raison de leur ampleur et de leur gravité, sont classés par le gouvernement national comme une « catastrophe ou calamité nationale ».

3. Franchise

La franchise à la charge de l'assuré sera :

- a. en cas de dommages directs, dans les assurances dommages aux biens la franchise à la charge de l'assuré sera égale à sept pour cent du montant des dommages pouvant être indemnisés causés par le sinistre. Toutefois, aucune déduction ne sera effectuée à titre de franchise aux dommages causés à des logements, à des communautés de propriétaires de logements ni à des véhicules étant assurés par une police d'assurance automobile.
- b. en cas de pertes pécuniaires autres, la franchise à la charge de l'assuré sera la même que celle prévue dans la police, en termes de durée ou de montant, pour des dommages étant la conséquence de sinistres ordinaires de perte d'exploitation. S'il existe plusieurs franchises pour la couverture de sinistres ordinaires de perte d'exploitation, celles prévues par la couverture principale s'appliqueront.
- c. lorsqu'une police prévoit une franchise combinée pour dommages et perte d'exploitation, le Consorcio de Compensación de Seguros liquidera les dommages matériels avec déduction de la franchise correspondante en application des dispositions de la

section a) ci-dessus, et la perte d'exploitation causée avec déduction de la franchise établie dans la police pour la couverture principale, retranchée de la franchise appliquée dans la liquidation des dommages matériels.

4. Extension de la couverture

1. La couverture des risques extraordinaires couvre les mêmes personnes et les mêmes montants assurés que ceux établis dans les polices d'assurance aux fins de la couverture des risques ordinaires.
2. Non obstant ce qui précède :
 - a. dans les polices couvrant des dommages propres aux véhicules motorisés la couverture de risques extraordinaires par le Consorcio de Compensación de Seguros garantira l'intégralité de l'intérêt assurable même si la police ordinaire ne le fait que partiellement.
 - b. lorsque les véhicules n'ont qu'une police de responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs, la couverture de risques extraordinaires par le Consorcio de Compensación de Seguros garantira la valeur du véhicule dans l'état dans lequel il se trouve au moment immédiatement antérieur à la survenance du sinistre selon les prix de vente généralement acceptés sur le marché.

COMMUNICATION DES DOMMAGES AU CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

La demande d'indemnisation des dommages dont la couverture relève du Consorcio de Compensación de Seguros est faite par communication des dommages au consortium par le Preneur d'assurance, l'Assuré ou le bénéficiaire de la police, ou par la personne agissant au nom et pour le compte de ceux-ci, ou par la compagnie d'assurance ou l'intermédiaire en assurances avec l'intervention duquel la police d'assurance a été conclue.

1. La communication des dommages et l'obtention de toute information concernant la procédure et l'état du traitement des demandes peuvent être effectuées :
 - en appelant le centre d'appel du Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 ou 902 222 665) ;
 - sur le site Web du Consorcio de Compensación de Seguros (www.conorseguros.es).
2. Évaluation des dommages : L'évaluation des dommages pouvant être indemnisés conformément à la législation sur les assurances et au contenu de la police d'assurance sera effectuée par le Consorcio de Compensación de Seguros, sans que ce dernier ne soit contraint par les évaluations effectuées par la compagnie d'assurance couvrant les risques ordinaires, le cas échéant.
3. Paiement d'une indemnité : Le Consorcio de Compensación de Seguros versera l'indemnité au bénéficiaire de l'assurance par virement bancaire.

QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?

Europ Assistance S.A. Sucursal en España (ci-après la « Compagnie d'assurance »)
NIF : W-2504100-E
Domicile : Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

POUR QUELLES FINALITÉS VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES ?

Le traitement sera mixte (traitements automatisés et non automatisés) et pour les finalités suivantes :

- Mener à bien la réalisation et le développement de la relation contractuelle dérivée de la police.
- Réalisation d'actions commerciales et de marketing d'autres produits et services de la Compagnie d'assurance.
- Réalisation d'études de satisfaction des clients.
- Préparation, rédaction et émission de la documentation relative à l'assurance.
- Réalisation des évaluations nécessaires à la suite d'un sinistre ou d'un événement garanti par la police d'assurance souscrite.
- Exécuter toute obligation imposée par la loi ou convenue par contrat.
- Réalisation d'actions destinées à la prévention, détection ou poursuite de la fraude.

QUEL EST LE FONDEMENT JURIDIQUE DU TRAITEMENT ?

- Exécution d'un contrat entre le Preneur de la police, les assurés et/ou bénéficiaires et la Compagnie d'assurance.
- Intérêts légitimes.
- Obligation légale.

QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

- Les entreprises du Groupe de la Compagnie d'assurance, afin de gérer la relation contractuelle que nous entretenons avec Vous.
- L'établissement bancaire de la Compagnie d'assurance et les entreprises de son Groupe et l'établissement bancaire du titulaire des données pour rendre effectif l'ordre de domiciliation bancaire conformément à la réglementation en vigueur.
- Les établissements qui agissent en tant que médiateur ou distributeur d'assurances pour la gestion des polices d'assurance traitées par lesdits établissements.
- Les prestataires choisis par la Compagnie d'assurance dont l'intervention est nécessaire pour la gestion de l'assistance couverts par la police.
- Le SEPBLAC, afin de respecter les exigences légales.

- La Direction générale des assurances et des fonds de pension, conformément aux dispositions légales.
- L'administration fiscale ayant compétence en la matière pour la réalisation de finalités strictement légales et fiscales.
- Les administrations publiques en ce qui concerne les compétences qui leur sont attribuées.
- Dans l'hypothèse d'assurances pour la couverture du décès, le Registre général des actes testamentaires, géré par la Direction générale des registres et du notariat, conformément à la réglementation applicable en la matière.

COMMUNICATIONS COMMERCIALES

Conformément aux dispositions de l'article 21.2 de la loi 34/2002 du 11 juillet, relative aux services de la société de l'information et de commerce électronique, nous Vous informons que la Compagnie d'assurance pourra Vous envoyer des informations et de la publicité sur des produits ou services qu'elle commercialise similaires à celui auquel Vous avez souscrit. L'intéressé peut s'opposer, à tout moment, à l'envoi desdites communications commerciales électroniques, en envoyant un courrier électronique ayant pour objet « BAJA COMUNICACIONES » (DÉSABONNEMENT DES COMMUNICATIONS) à l'adresse suivante : baja.cliente@europ-assistance.es

TRAITEMENT DES DONNÉES DE SANTÉ

La Compagnie d'assurance Vous informe que, pour la gestion des sinistres dérivés de la police et des couvertures incluses dans celle-ci, il est nécessaire de traiter des données personnelles au moyen du questionnaire de santé ou de tout autre questionnaire qu'elle pourrait fournir à l'avenir pendant la durée de validité de la relation contractuelle ou que la Compagnie d'assurance peut obtenir de tiers (qu'ils proviennent de centres de santé publics ou privés ou d'autres professionnels de santé, nationaux comme internationaux, d'exams médicaux additionnels que peut exiger la Compagnie d'assurance ou d'autres établissements publics ou privés).

TRAITEMENT DES DONNÉES DE TIERS

Dans le cas où sont fournies des données relatives à des tiers, le contractant de la police devra avoir obtenu l'autorisation préalable desdits tiers pour la transmission des données à la Compagnie d'assurance pour les finalités convenues dans le présent document.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS LES DONNÉES ?

Les données personnelles fournies sont conservées pendant la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pour déterminer les responsabilités éventuelles qui pourraient découler de ladite finalité.

À cet égard, les critères qu'Europ Assistance S.A. Sucursal en España utilise pour définir les délais de conservation des données sont déterminés conformément aux exigences des lois et règlements applicables.

En particulier, la loi relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du Terro-risme, dans les cas où elle est applicable, prévoit l'obligation de conserver les données pendant un délai de dix ans et la réglementation commerciale prévoit un délai de conservation de six ans après l'expiration du contrat conclu entre les parties.

EXERCICE DES DROITS

L'utilisateur peut, à tout moment et gratuitement, écrire à l'adresse mentionnée dans l'en-tête de la présente déclaration de confidentialité ou à l'adresse e-mail suivante delegadoprotdatos@europ-assistance.es, en joignant une photocopie de sa pièce d'identité, à :

- Accéder à ses données personnelles et obtenir la confirmation qu'Europ Assistance S.A. Sucursal en España traite ou non des données personnelles de l'utilisateur.
- Rectifier les données inexactes ou incomplètes.
- Demander l'effacement des données personnelles le concernant lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou s'opposer au traitement.
- Obtenir d'Europ Assistance S.A. Sucursal en España, la limitation du traitement des données dans les cas prévus par la réglementation.
- Demander la portabilité des données le concernant.
- Révoquer, le cas échéant, le consentement donné.
- Obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue et s'opposer à la prise de décisions individuelles automatisées, y compris le profilage, qui produisent des effets juridiques le concernant ou l'affectent de manière significative.

Il peut également introduire une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données (Agencia Española de Protección de Datos), dont l'adresse est calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid, s'il estime que les droits qui lui sont reconnus par la réglementation en matière de protection de données n'ont pas été respectés.

Pour l'exercice de ses droits, la personne concernée peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) :

Pour contacter le service de PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

 delegadoprotdatos@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**
Att.: Delegado de Protección de Datos
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



ATTIS PDB

RISQUES COUVERTS

1. PROTECTION DOMMAGES AUX BIENS
(Jusqu'à 250 €, 500 €, 1.000 €, 1.500 €, 3.000 €, 5.000 €)

MONTANTS ASSURÉS

Plafond souscrit



 **europ
assistance**
you live we care

EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en España
Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid

W-2504100-E - Inscripción 1ª en Registro Mercantil de Madrid el 18-12-2019.
Hoja M-709205. Folio 153. Tomo 39930. Libro de Sociedades