



CONDITIONS GÉNÉRALES

CAP LOCATION VACANCES
POLICE N°53786003



* Vous vivez, nous veillons

SOMMAIRE

DÉCLARATION DE SINISTRE page 2

TABLEAU DES GARANTIES page 3

DISPOSITIONS GÉNÉRALES page 5

**DESCRIPTION DE NOTRE
COUVERTURE D'ASSURANCE** page 7

- 📍 Annulation de séjour
- 📍 Frais d'interruption de séjour
- 📍 Responsabilité civile villégiature
- 📍 Garanties anti-surprise

CADRE DU CONTRAT page 12



DÉCLARATION DE SINISTRE

CAP LOCATION VACANCES

POLICE N°53786003

VOTRE NUMÉRO DE CONTRAT CHAPKA
(7 chiffres - joindre une copie)

À envoyer par courrier ou par fax dès la survenance de l'événement

NOM de l'Assuré : _____

PRÉNOM de l'Assuré : _____

Adresse (N°, Voie, complément) : _____

CODE POSTAL : _____ VILLE : _____

Téléphone : _____ Adresse E-mail : _____

IMPORTANT

L'assuré déclare que les informations ci-contre sont exactes et sincères, en application des dispositions contractuelles figurant sur la notice d'information dont il a pris connaissance.

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU SINISTRE

Location du : _____/_____/_____ au _____/_____/_____

DESTINATION : _____

Montant de la location : _____ €

Date du sinistre : _____/_____/_____

NATURE DU SINISTRE (cocher la case)

- Annulation suite à Maladie Accident Autre
 Interruption de séjour suite à Maladie Accident Autre
 Responsabilité Civile Assurance anti-surprise Non-conformité du bien loué
 Tromperie sur la transaction

RÉSUMÉ DES FAITS (précisez notamment la nature du fait générateur du sinistre)

Vous devez nous retourner votre déclaration de sinistre dans les 5 jours par courrier ou par fax à :



EUROP ASSISTANCE
Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex

Fax : 01 41 85 85 61

Mail : slv@europ-assistance.fr

ou : <https://sinistre.europ-assistance.fr/>

Vous recevrez sous peu un dossier à compléter et à renvoyer par courrier à Europe Assistance accompagné de l'ensemble des justificatifs demandés.

Fait à :

Le :

Signature :



TABLEAU DES GARANTIES

CAP LOCATION VACANCES

POLICE N°53786003

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES		
ANNULATION DE SEJOUR	Le jour de l'inscription au voyage	Le jour du départ pour le séjour
AUTRES GARANTIES	Sauf dérogation, le jour du départ	Sauf dérogation, le jour du retour

Les garanties ci-dessus (hors « ANNULATION DE SEJOUR ») sont applicables uniquement pendant la durée des garanties correspondant à la facture délivrée par l'organisme de location avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ.

GARANTIES	MONTANTS MAX. TTC*
ANNULATION DE SÉJOUR	
Frais d'annulation	Selon les conditions de vente de l'organisateur (remboursement de l'acompte max) 10 000 € / location maximum
- En cas de maladie, accident ou décès d'un Membre de la famille - En cas d'aggravation de Maladie ou de blessure antérieure	Franchise de 30 € / location
Annulation pour toute autres causes justifiées	Franchise de 10% avec un minimum de 50 € / location
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	
Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis
RESPONSABILITE CIVILE VILLEGIATURE	
Dommmages corporels et matériels suite à incendie, explosion ou dégâts des eaux	1 525 000 € max
Dommmages aux biens mobiliers et immobiliers appartenant au propriétaire du bien loué	2 500 € max
Franchise absolue par sinistre	75 €

GARANTIES	MONTANTS MAX. TTC*
GARANTIE ANTI-SURPRISE	
Non-conformité du bien loué : Refus d'occupation par le locataire suite à une non-conformité du bien loué	Sommes conservées par le propriétaire, selon conditions de vente dans la limite d'un loyer de 10 000 €
Transaction frauduleuse : Location réalisée d'une manière frauduleuse	Remboursement des sommes versées par le locataire trompé

**Taux applicable selon la législation en vigueur*



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances



CONDITIONS GÉNÉRALES

CAP LOCATION VACANCES

POLICE N°53786003

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le souscripteur, ont pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous.

Ce contrat est régi par le code des Assurances.

DÉFINITIONS

DÉFINITIONS DES GARANTIES D'ASSURANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

ACCIDENT GRAVE

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

ANNULATION

La suppression pure et simple du Séjour que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE SÉJOUR », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE SÉJOUR », justifiée par une facture d'annulation émanant de l'organisateur de voyage.

ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques ayant conjointement réservé une Location saisonnière meublée, par l'intermédiaire d'un organisme de location ou auprès d'un particulier, et ayant souscrit le contrat pour leur propre compte.

Ces personnes devront avoir leur Domicile dans l'Espace Économique Européen, en Suisse, en Andorre, en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française.

Seules 9 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat.

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

ASSUREUR

Les garanties d'assurance sont garanties et mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE Société Anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 € dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée

au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405.

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est désignée sous le terme « nous ».

DROM

Par « DROM » on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

DOMICILE

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé dans l'Espace Économique Européen, en Suisse, en Andorre, en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française.

ÉTRANGER

Le terme étranger signifie le monde entier à l'exception de votre Pays de domicile et des pays exclus.

ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

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

ÉVÉNEMENT

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

FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à votre charge.

LOCATION SAISONNIÈRE

La Location saisonnière contractée par l'Assuré par l'intermédiaire d'un organisme de location ou auprès d'un particulier doit remplir cumulativement l'ensemble des conditions suivantes :

- le local loué peut être tout type d'hébergement dans un immeuble bâti, y compris les chambres d'hôtes, les caravanes, les camping-cars, les house-boats et les mobil-homes,
- le local doit être meublé,
- le local loué ne doit pas être le logement de fonction de l'Assuré,

- la location doit être consentie pour une durée de 90 jours consécutifs maximum, non renouvelable, pour un séjour de loisir,
- l'Assuré ne doit pas être propriétaire, nu-propriétaire, usufruitier, locataire ou occupant à titre gratuit du local loué.

MALADIE GRAVE

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

MEMBRE DE LA FAMILLE

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

SÉJOUR

On entend par Séjour tout séjour de l'Assuré d'une durée maximale et non renouvelable de 90 jours consécutifs dans une Location saisonnière.

SINISTRE

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

SOUSCRIPTEUR

Aon France agissant sous le nom commercial Chapka Assurances, dont le siège social se situe 31-35 rue de la Fédération, 75017 Paris Cedex 15.

QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties du contrat s'appliquent aux Séjours :

- de loisirs uniquement dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisme de location,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties d'assurance (décrites au chapitre « DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE ») et les prestations d'assistance (décrites au chapitre « DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE ») s'appliquent dans le monde entier.

EXCLUSIONS

De manière générale, sont exclus les pays qui à la date du départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique, ou subissent des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

SANCTIONS INTERNATIONALES

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> (en français).

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

Pour vous informer avant votre départ, veuillez contacter notre Service Relation Clients au 01 41 85 85 41.

COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre en ligne sur notre site :



EUROP ASSISTANCE
Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex

Fax : 01 41 85 85 61

Mail : slv@europ-assistance.fr

ou : <https://sinistre.europ-assistance.fr/>

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

CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive 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 L 113-8 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 conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

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

DESCRIPTION DE NOTRE COUVERTURE D'ASSURANCE

ANNULATION DE SÉJOUR

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre Séjour avant le départ, nous vous remboursons, à concurrence d'un montant maximal et avec une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties ci-après, les frais d'annulation encourus au jour du Sinistre (les acomptes, les arrhes, ou toute somme conservée par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur) conformément aux conditions générales de vente de la location (à l'exclusion des frais de dossier, des taxes, des frais de visa et des primes d'assurance liées au séjour et sous déduction des éventuels remboursements ou compensations accordées par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur du fait de l'annulation).

Cette garantie n'est applicable que dans le cas d'une annulation complète de la location.

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÉS (Y COMPRIS L'AGGRAVATION DE MALADIES ANTÉRIEURES ET DES SÉQUELLES D'UN ACCIDENT ANTÉRIEUR)

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- de vos frères, soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles,

ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat (maximum 9 personnes).

La garantie « ANNULATION DE SÉJOUR » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat.
- La maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre séjour.
- L'oubli de vaccination.
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.
- La non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes.
- Les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre séjour et la date de souscription du présent contrat.
- Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et de prime d'assurance liés au séjour.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisme de Locations saisonnières ou du particulier bailleur, avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'organisme de locations saisonnières ou le particulier bailleur et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

En cas d'annulation et/ou de déclaration tardives de votre part, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

LIMITATION DE LA GARANTIE

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail, si vous êtes salarié(e), et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- dans les autres cas de tout justificatif.

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

A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

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

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

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

La garantie « ANNULATION DE SÉJOUR » ne peut pas se cumuler avec la garantie « ANTI-SURPRISE : TRANSACTION FRAUDULEUSE ».

FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour souscrits auprès d'un organisme de locations saisonnières ou du particulier bailleur, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'Événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre Transport/rapatriement, organisé par un assistant, dans les conditions définies dans les présentes Dispositions Générales,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre Séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre Séjour.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de Séjour non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du Séjour.

L'indemnité est remboursée dans **les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties par location**, sans toutefois dépasser le plafond par Événement.

Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur.

RESPONSABILITÉ CIVILE VILLÉGIATURE

Cette garantie intervient en complément de votre contrat d'assurance habitation ou à défaut de tout contrat multirisques habitation.

CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale.
- Les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens.
- Les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime.
- Les dommages résultant de toute activité professionnelle.
- Les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendant.
- Les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties.
- Toutes les dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable.
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants: bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.
- Les locaux vides.
- Les locaux à usage professionnels.

TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

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

PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

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

RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

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

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

INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

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

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

FRAIS DE PROCÈS

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

GARANTIE ANTI-SURPRISE NON-CONFORMITÉ SUR LE BIEN LOUÉ

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous garantissons le remboursement de toute somme conservée par le propriétaire ou le bailleur de la Location saisonnière, dans la limite du contrat de location, par suite d'un refus d'occupation de la Location saisonnière pour non-conformité substantielle de celle-ci au regard de la description qui en était faite sur l'annonce par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur à partir de laquelle vous avez souscrit le contrat de location.

Par « **non conformité substantielle** », il faut entendre :

- tout défaut important et durable entre la description de la Location saisonnière et sa réalité qu'il rend impossible le Séjour dans des conditions normales d'usage. Ainsi, de façon non limitative, ne sont pas considérés comme des défauts importants :
 - une orientation de l'immeuble de moins de 30°,
 - une superficie habitable globalement inférieure de moins de 10%,
 - une superficie de jardin globalement inférieure de moins de 20%,
 - une distance par rapport aux services attachés à la location de moins de 40%.

De même, de façon non limitative, n'est pas considéré comme un défaut durable, un défaut temporaire (c'est-à-dire d'une durée de moins de 20% de la durée totale prévue) des locaux objets de la location ou des services qui lui sont attachés.

- concernant les biens, les services ou équipements attachés à la Location saisonnière et listés au sein de l'annonce qui représentent une véritable valeur ajoutée à la location et qui ont été déterminants dans le choix de l'Assuré :
 - leur absence constatée lors de l'entrée dans les lieux, le premier jour de la location,
 - leur défaut de fonctionnement constaté lors de l'entrée dans les lieux, le premier jour de la location.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Sont remboursées, sur justificatifs, les sommes (acomptes et/ou solde) versées ou dues par vous au propriétaire, et conservées par celui-ci, dans la limite du prix initialement fixé de la location pour la durée du Séjour considéré, et ce **dans la limite du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Toute demande de prise en charge des conséquences du refus de prise en possession des locaux loués non respectueuse des dispositions du présent chapitre entraînera la déchéance de tout droit à remboursement.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?** » du chapitre « **CADRE DU CONTRAT** », sont exclus les refus de prise en possession d'une location qui trouverait son fondement ou son origine dans :

- Une escroquerie du loueur, c'est-à-dire toute réservation de location consentie par celui-ci en faisant usage d'un faux-nom ou d'une fausse qualité, ou en employant des manœuvres frauduleuses dans le but général de faire croire à l'existence d'une location d'un immeuble chimérique ou qui appartient à autrui.
- Les pertes indirectes, perte de chance, perte de clientèle, pénalités contractuelles.
- Les locations consenties entre personnes ayant un lien de parenté à un quelconque degré.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur et nous aviser dès la constatation de la non-conformité et au plus tard dans les 5 jours suivant votre arrivée, de votre refus de prendre possession des locaux loués et des raisons qui le motivent. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déposer une plainte auprès des autorités compétentes. Votre déclaration doit être accompagnée :

- du récépissé de votre dépôt de plainte dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 8 jours de son dépôt,
- de l'original de la facture initiale acquittée délivrée par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur,
- de la copie de la petite annonce décrivant la Location saisonnière parue et de l'éventuelle photographie des locaux loués, etc.,
- du compte-rendu d'état des lieux, photographies, témoignages et tout autre document nous permettant de supposer qu'il s'agit bien d'une non-conformité substantielle.

Le remboursement du montant de la location se fera exclusivement à l'Assuré ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

GARANTIE ANTI-SURPRISE TRANSACTION FRAUDULEUSE

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, dans les limites figurant au Tableau des Montants de Garanties, le remboursement des sommes que vous avez versées pour la Location saisonnière des locaux mis à disposition du public par une annonce de l'organisme de locations saisonnières ou du particulier bailleur.

Notre garantie intervient uniquement lorsque du fait d'un acte malhonnête ou frauduleux exercé par le bailleur/propriétaire (ou prétendu tel), vous ne pouvez à la fois, ni prendre possession de la location, ni vous faire rembourser des sommes versées et qui ont été débitées sur votre compte, malgré vos démarches dans ce sens, sous réserve que :

- vous disposiez d'un accord de location signé par le propriétaire ou l'apparent mandataire,
- vous portiez plainte pour cet acte malhonnête ou frauduleux auprès des autorités compétentes,
- vous apportiez la preuve du débit de la somme (relevés bancaires et copie certifiée du chèque encaissé fournie par la banque ou copie du mandat, etc.),
- les sommes que vous avez versées n'aient pas été réglées en espèce,
- l'établissement bancaire émetteur du titre de paiement ne vous ait pas remboursé ou soit en cours de procédure de remboursement.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est remboursée dans les limites figurant au Tableau des Montants de Garanties.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Pour bénéficier de cette garantie, vous devez aviser immédiatement l'organisme de Locations saisonnières ou le particulier bailleur et nous aviser dans les 72 heures suivant la découverte de la fraude ou de toute

suspicion de fraude. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

En complément des dispositions prévues aux présentes Dispositions Générales et sous peine de déchéance, l'Assuré doit prendre toutes mesures nécessaires pour interrompre les effets de l'infraction et limiter l'importance du Sinistre. Vous devez déposer une plainte au pénal auprès des autorités compétentes.

otre déclaration doit être accompagnée :

- du récépissé de votre dépôt de plainte dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les huit jours de son dépôt,
- de la copie de l'accord de location signé par le propriétaire ou l'apparent mandataire,
- de tous documents prouvant vos règlements effectués pour la réservation et leurs encaissements par le propriétaire,

Vous vous engagez à nous transmettre sur simple demande de notre part tout document supplémentaire que nous jugerions utile pour instruire le dossier.

Vous attestez n'avoir pas déjà perçu un remboursement partiel ou total de la part de l'organisme de locations saisonnières ou du particulier bailleur, et vous vous engagez à nous restituer tout remboursement ultérieur éventuel à la déclaration de sinistre.

Si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit à indemnité.

Le remboursement du montant de la location se fera exclusivement à l'Assuré ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Toute réservation, acompte, arrhes ou règlement effectués après que vous ayez été informé(e) par l'organisme de locations saisonnières ou du particulier bailleur d'une suspicion de fraude.
- Les réservations concernant les annonces de locations dont le contenu révélait manifestement que le bénéficiaire des arrhes (ou des acomptes versés) n'avait aucun droit ni aucune autorisation nécessaire pour publier cette annonce.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre location.
- Les arrhes ou acomptes non remboursés par le propriétaire en raison d'un manquement de votre part aux règles établies avec le propriétaire et énoncées dans le contrat de location.
- Toute demande de remboursement relative aux frais de transport, y compris de carburant, engagés par vous pour vous rendre à la location de vacances.
- L'Annulation de votre séjour du fait du propriétaire avant votre départ s'il vous a remboursé les sommes versées conformément à votre contrat de location dans un délai de 30 jours suivant la notification de l'Annulation.

CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de Séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisme de locations saisonnières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE SÉJOUR » qui prend effet le jour de votre souscription au contrat, et expire le jour de votre départ pour le Séjour.

La garantie « ANTI-SURPRISE : NON-CONFORMITÉ DU BIEN LOUÉ » prend effet le jour de votre souscription du contrat et expire le lendemain du jour de prise de possession des lieux.

La garantie « ANTI-SURPRISE : TRANSACTION FRAUDULEUSE » prend effet le jour de la souscription du contrat et expire au plus tôt le jour de la découverte de la tromperie avant le début du séjour et au plus tard le jour de la prise de possession des lieux.

RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par mail ou par lettre adressée à CHAPKA :

- par mail : info@chapka.fr

- par voie postale en adressant une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'adresse suivante : CHAPKA ASSURANCES - 31-35 rue de la Fédération - 75717 Paris Cedex 15

L'assureur remboursera le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation

COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3^e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3^e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3^e.

GARANTIES D'ASSURANCE : DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Concernant les garanties d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- Les guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles.
- Les recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique.
- Les grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- Les délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e).
- Les recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.
- L'inexistence ou l'indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

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

- Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes et les mouvements populaires.
- La participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait.
- Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- Sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance).
- Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool.
- Tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

- Les conséquences d'une épidémie ou d'une pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du pays du Domicile ou de tout pays Étranger qui devrait être visité ou traversé pendant le Séjour.

Cette exclusion ne s'applique pas en cas de Maladie Grave ou Décès couverts par les présentes Dispositions Générales.

- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter les Assurés (Assuré et/ou son accompagnant) avant ou pendant leur/son Séjour.
- Les Séjours dans des pays région, ou zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile de l'Assuré.

Cette exclusion ne s'applique pas aux garanties ANNULATION DE SÉJOUR.

SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

ARTICLE L 114-1 DU CODE DES ASSURANCES

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

ARTICLE L 114-2 DU CODE DES ASSURANCES

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

ARTICLE L 114-3 DU CODE DES ASSURANCES

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

RÉCLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :



EUROP ASSISTANCE Service Remontées Clients

1, promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex

service.qualite@europ-assistance.fr

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Réclamations Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :



LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En souscrivant le présent contrat, l'Assuré s'engage à communiquer les informations figurant dans cet article à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait être transmise à EUROP ASSISTANCE (ex. les autres Bénéficiaires, les tiers impliqués dans le Sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.).

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers Cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de **Responsable de traitement**, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

L'Assuré peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers Cedex

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

EUROP ASSISTANCE informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :



SOCIÉTÉ OPPOSETEL Service Bloctel

6, rue Nicolas Siret
10000 Troyes

<http://www.bloctel.gouv.fr/>



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances