

## Conditions générales d'assurance - Couverture des dommages causés aux logements de location de vacances

**NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE LA RÉCLAMATION, VEUILLEZ NOUS APPELER**  
**AU +44 (0) 208 0377 886 ou introduisez votre demande via : <https://belvilla.claims.axa.travel/>**

### 1. INTRODUCTION

Le présent document n'est pas un contrat d'assurance mais résume les avantages dont vous bénéficiez du fait que vous réservez un logement locatif auprès de Belvilla AG via l'un de ses labels suivants : Belvilla, Topic Travel, Ardennes Relais, Aan Zee, VillaXL ou via l'une des sociétés affiliées à Belvilla AG. L'octroi de ces prestations est rendu possible par une police d'assurance détenue et délivrée à Belvilla AG par TSM Insurance Company, Cooperative.

Belvilla AG est le seul titulaire de la police d'assurance et elle seule a des droits directs contre l'assureur en vertu de la police. Cette convention ne vous donne pas de droits directs en vertu de la Police d'assurance, elle vous permet, en tant que client de Belvilla AG, de bénéficier de prestations. Le respect strict des termes et conditions de cette convention est nécessaire pour que vous puissiez bénéficier de ses avantages.

### 2. ASSUREUR

Le contrat d'assurance détenu par Belvilla AG est souscrit par TSM Insurance Company, Cooperative, une compagnie d'assurance de droit suisse, dont le siège social est situé à la rue Jaquet-Droz 41, 2301 La Chaux-de-Fonds, de droit suisse et autorisée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA à souscrire des polices d'assurance.

### 3. POLICYHOLDER

Belvilla AG, Flurstrasse, 55, 8048 Zurich, Suisse.

### 4. ADMISSIBILITÉ

Ces avantages sont accessibles à toute personne réservant un logement locatif auprès de Belvilla AG et ne résidant pas dans l'un des pays suivants : Biélorussie, Crimée (plus Sébastopol), Cuba, République démocratique du Congo, Iran, Corée du Nord, Somalie, Sud-Soudan, Soudan, Syrie, Zimbabwe ou tout pays sous sanction de l'OFAC.

### 5. DÉFINITIONS

Les mots ou expressions ci-dessous ont la signification suivante lorsqu'ils apparaissent dans la présente police et les conditions :

**Compagnie d'assurance TSM**

le prestataire de services.

**Pays de résidence**

le pays dans lequel vous résidez légalement.

**Bénéficiaire**

la personne qui réserve un logement par l'intermédiaire de Belvilla AG, ainsi que les adultes et les enfants qui l'accompagnent.

**Location de vacances**

une installation pour un séjour temporaire proposée par Belvilla AG, Flurstrasse 55, 8048 Zurich, Suisse.

**Paielement**

la réparation des dommages.

### 6. PÉRIODE DE COUVERTURE

- (1) Pendant la période de validité de l'assurance, la couverture prend effet dès que le Bénéficiaire et/ou les bagages du Bénéficiaire ont occupé le logement de location de vacances au début de la période de location convenue et prend fin dès que le Bénéficiaire et/ou les bagages du Bénéficiaire quittent le logement de location de vacances à la fin de la période de location.
- (2) Si la date de fin de séjour indiquée dans la confirmation de réservation est inopinément dépassée en raison de circonstances indépendantes de la volonté du bénéficiaire, l'assurance reste en vigueur jusqu'à ce qu'il soit possible au bénéficiaire de regagner son domicile dans son pays de résidence.

### 7. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Aucun paiement n'est effectué pour les réclamations :

- (1) lorsque le bénéficiaire fait une fausse déclaration et/ou donne une version incorrecte des événements. Dans de telles situations, l'ensemble de la réclamation serait invalidée. Même si des déclarations véridiques ont été faites ;
- (2) lorsque le bénéficiaire ne remplit pas l'une des obligations qui lui incombent en vertu de la présente police d'assurance ;
- (3) qui sont directement ou indirectement associés à :
  - les six formes de risque de guerre : Conflit armé, guerre civile, insurrection, troubles civils, émeutes, mutinerie ;
  - les réactions nucléaires, y compris toute réaction nucléaire par laquelle de l'énergie est libérée ;
  - saisie et confiscation ;
  - les attaques aériennes, les détournements d'avion, les grèves ou les actes de terrorisme ;
- (4) causés ou devenus possibles par la négligence grave ou l'intention ou le but du bénéficiaire ou de l'intéressé, ou une tentative à cette fin ;

- (5) qui sont directement ou indirectement associés au suicide, ou à la tentative de suicide, d'un bénéficiaire ;
- (6) dans le cadre ou en conséquence de la participation à un crime ou de sa perpétration, ou d'une tentative à cette fin ;
- (7) causés ou rendus possibles par la consommation d'alcool, de substances enivrantes, stimulantes ou similaires par le Bénéficiaire ;
- (8) causés lors de l'exercice d'activités pour lesquelles une interdiction a été sciemment et volontairement ignorée ;
- (9) pour les dommages, tels que décrits à l'article 16, subis par une caravane, un camping-car, une maison mobile, un voilier, un bateau à moteur ou un bateau habitable en mouvement.

## **8. CONDITIONS GÉNÉRALES**

Le Bénéficiaire est tenu :

- (1) de faire tout ce qui est raisonnablement possible pour prévenir, minimiser ou limiter les dommages ;
- (2) de fournir à TSM Compagnie d'Assurance toutes les co-opérations raisonnablement requises et de fournir des informations véridiques ;
- (3) pour démontrer les circonstances menant à une demande de paiement ;
- (4) de présenter des preuves documentaires originales ;
  - (5) de coopérer au recouvrement auprès de tiers, éventuellement par un transfert de droits ;
- (6) soumettre toute demande de paiement et/ou d'assistance en se référant aux détails de la police dès que possible, mais au plus tard un mois après la fin de la période de couverture, en envoyant un formulaire de demande de remboursement dûment rempli et signé. Si les factures ne sont pas disponibles dans ce mois, le devis (le cas échéant) doit être soumis ou la facture doit être soumise ultérieurement dès qu'elle est disponible.

## **9. RÈGLEMENT DE SINISTRES**

TSM Insurance Company est chargée de régler (ou de faire régler) les demandes d'indemnisation sur la base des détails et des informations fournis par le bénéficiaire.

## **10. REMBOURSEMENT DES SERVICES NON ASSURÉS**

Le Bénéficiaire est tenu de régler intégralement les factures de TSM Compagnie d'Assurances relatives à des prestations, frais et autres pour lesquels il n'y a pas de couverture par la présente assurance, dans les 30 jours suivant la date de ces factures. Si ces factures ne sont pas réglées intégralement, une procédure de recouvrement sera mise en route sans autre avis. Les frais qui en découlent sont entièrement à la charge du Bénéficiaire.

## **11. DOUBLE ASSURANCE**

La compagnie d'assurance TSM a le droit, si elle le désire, au nom du bénéficiaire mais aux frais de la compagnie d'assurance TSM, d'intenter une action en justice pour obtenir une compensation de toute autre personne pour le propre bénéfice de la compagnie d'assurance TSM ou pour récupérer de toute autre personne tout paiement déjà effectué.

## **12. DÉLAI DE PRESCRIPTION POUR LE DROIT DE RÉCLAMER LE PAIEMENT**

Si, à l'égard d'un sinistre, TSM Compagnie d'Assurances a fait connaître sa position définitive par écrit, tout droit sur/tout recours juridique contre TSM Compagnie d'Assurances concernant le sinistre en question est perdu, à moins qu'une action ne soit intentée dans les deux ans suivant l'événement qui a donné lieu au sinistre.

## **13. ADRESSE**

Les notifications de TSM Compagnie d'Assurances au Bénéficiaire sont envoyées de manière juridiquement valable à la dernière adresse connue de TSM Compagnie d'Assurances.

## **14. PROCÉDURE DE PLAINTES**

Les litiges et/ou les plaintes découlant de ce contrat d'assurance peuvent être soumis à :

- la direction de AXA Assistance : AXA Assistance, C/Tarragona n°161, 08014, Barcelona, Espagne
- l'Ombudsman suisse des assurances, Postfach 181,8024 Zürich ; ou
- le tribunal compétent en Suisse, au choix du Bénéficiaire ou de l'intéressé.

Le droit suisse est applicable au présent contrat.

## **15. L'ENREGISTREMENT DES PERSONNES**

Lors de la demande d'une assurance ou d'un service financier, des données personnelles sont demandées. Ces données seront traitées par TSM Insurance Company afin de conclure et d'exécuter des contrats, d'entreprendre des activités de marketing, de prévenir et de combattre la fraude auprès des institutions financières, d'effectuer des analyses statistiques et de satisfaire aux exigences légales.

## **16. LA COUVERTURE DES DOMMAGES CAUSÉS AUX LOGEMENTS DE LOCATION DE VACANCES**

Une compensation sera versée pour :

- (1) les dommages causés au logement de location de vacances, aux installations, aux éléments d'équipement de l'aire de jeux ou à la piscine privée dans le jardin du logement de location de vacances, dont la location ou l'utilisation a été mise à la disposition de l'assuré ;
- (2) la détérioration du coffre-fort loué pendant le séjour par suite de la perte de sa clé ;
- (3) les dommages causés à la porte d'entrée si celle-ci doit être forcée en raison de la perte de la clé du logement de location de vacances ;
- (4) la rétention de la caution versée à l'avance en cas de dommages au bateau loué.

Le paiement sera effectué si l'assuré est responsable du dommage et que celui-ci dépasse 25 €.

Le paiement maximum s'élève à 15.000 € par contrat de location.

## **17. PROTECTION DES DONNÉES**

Les détails vous concernant, votre couverture d'assurance dans le cadre de cette police et les demandes de remboursement seront conservés par nous (agissant en tant que contrôleur de données) pour la souscription, l'administration de la police, le traitement des demandes de remboursement, la fourniture d'une assistance voyage, le traitement des plaintes, la vérification des sanctions et la prévention de la fraude, sous réserve des dispositions de la loi applicable sur la protection des données et conformément aux assurances contenues dans notre avis de confidentialité du site Web (voir ci-dessous).

Nous recueillons et traitons ces données dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat d'assurance avec vous ou au respect de nos obligations légales, ou encore dans notre intérêt légitime à gérer notre activité et à fournir nos produits et services.

Ces activités peuvent inclure :

- a) la divulgation d'informations vous concernant et concernant votre couverture d'assurance à des sociétés du groupe AXA, à nos prestataires de services et à nos agents afin de gérer et d'assurer le service de votre couverture d'assurance, de vous fournir une assistance voyage, de prévenir les fraudes, de recouvrer les paiements, et de toute autre manière requise ou autorisée par la loi applicable ;
- b) le suivi et/ou l'enregistrement de vos appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins de tenue de dossiers, de formation et de contrôle de la qualité ;
- c) des études techniques pour analyser les sinistres et les primes, adapter la tarification, soutenir le processus de souscription et consolider le reporting financier (y compris réglementaire) ; des analyses détaillées sur les sinistres/missions/appels pour mieux contrôler les prestataires et les opérations ; des analyses de la satisfaction des clients et la construction de segments de clientèle pour mieux adapter les produits aux besoins du marché ;
- d) obtenir et stocker toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de votre demande, dans le but de fournir des services au titre de la présente police et de valider votre demande ; et
- e) vous envoyer des demandes de commentaires ou des enquêtes concernant nos services, ainsi que d'autres communications relatives au service clientèle.

Nous demanderons séparément votre consentement avant d'utiliser ou de divulguer vos données personnelles à une autre partie dans le but de vous contacter au sujet d'autres produits ou services (marketing direct). Vous pouvez retirer votre consentement au marketing à tout moment, ou refuser les demandes de retour d'information, en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous). Nous exerçons ces activités au Royaume-Uni, dans et hors de l'Espace économique européen, traitement pour lequel les lois sur la protection des données et/ou les accords que nous avons conclus avec les parties destinataires offrent un niveau similaire de protection des données personnelles.

En utilisant nos services, vous reconnaissez que nous pouvons utiliser vos données personnelles et vous consentez à ce que nous utilisions des informations sensibles, comme décrit ci-dessus. Si vous nous fournissez les coordonnées d'autres personnes, vous acceptez de les informer de l'utilisation que nous faisons de leurs données, comme décrit ici et dans l'avis de confidentialité de notre site web (voir ci-dessous).

Vous avez le droit, sur demande, d'obtenir une copie des informations que nous détenons à votre sujet, et vous avez d'autres droits concernant la manière dont nous utilisons vos données (exposés dans notre avis de confidentialité du site web - voir ci-dessous). Veuillez nous faire savoir si vous pensez que les informations que nous détenons à votre sujet sont inexactes, afin que nous puissions les corriger.

Si vous voulez savoir quelles informations sont détenues à votre sujet par TSM Insurance Company ou si vous avez d'autres demandes ou préoccupations concernant l'utilisation de vos données, veuillez nous écrire à l'adresse suivante :

TSM Insurance Company  
Rue Jaquet-Droz 41,  
2301 La Chaux-de-Fonds  
dpo@tsm.ch