Conditions particulières d'utilisation

SAS inscrite au RCS de Nantes sous le n° 814 577 649
dont le siège social est situé 16 boulevard Gabriel Guist'Hau – Nantes (44000)

Date de mise à jour : 14/08/2026

1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les modalités et conditions du service de mise en relation de GDC entre un hôte et un Voyageur pour la réservation en ligne d'une location temporaire (ci-après la « **Réservation** ») d'un meublé de tourisme (ci-après le « **Service de Réservation** »).
Dans le cadre des Conditions Particulières, les termes avec une majuscules ont la même signification que ceux définis aux Conditions Générales à l'exception de certains termes spécifiques au Service de Réservation définis de la manière suivante :

- **« Hôte »** : Utilisateur du Service de GDC souhaitant louer un logement et diffusant à ce titre une Annonce sur la Plateforme (ci-après l'« **Offre de Réservation** ») ;
- **« Voyageur »** : Utilisateur du Service de GDC ayant effectué une demande de réservation pour un logement sur la Plateforme (ci-après la « **Demande de Réservation** ») ;
- **« Logement** » : hébergement dont l'Hôte est propriétaire ou pour lequel il est autorisé à proposer une Offre de Réservation sur le Service de Réservation, étant précisé que le Logement doit répondre à la définition légale du « *meublé de tourisme* » au sens de l'article D. 324-1 du Code de Tourisme, défini comme « *des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du Voyageur, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile* ».

Les Conditions Particulières complètent ainsi les Conditions Générales de GDC et prévalent sur ces dernières en cas de contradiction.

Dans le cadre du Service de Réservation, l'Hôte et le Voyageur sont informés et acceptent expressément que :

- GDC n'est pas une agence immobilière ;
- GDC n'intervient qu'en qualité de courtier entre l'Hôte et le Voyageur et n'est pas partie au contrat de location relatif au Logement. L'objet du Service de Réservation consiste uniquement en la fourniture d'un outil technique de mise en relation entre l'Hôte et le Voyageur. GDC perçoit, au titre de cette mise en relation, une commission dont le montant figure sur l'Offre de Réservation (ci-après les « **Frais de Service** »).
- GDC n'est pas responsable des transactions devant intervenir entre l'Hôte et le Voyageur et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit concernant les dommages matériels et/ou immatériels causés par le Voyageur sur et/ou dans le Logement, les garanties, déclaration et autres obligations liées au contrat de location relatif au Logement.

En cas de litige entre l'Hôte et le Voyageur, GDC pourra être amenée exclusivement à intervenir en tant que médiateur, afin d'aider à résoudre le différend à l'amiable dans les conditions de l'article « Médiation réalisée par GDC en cas de conflits entre Utilisateurs » des Conditions Générales.

2. Acceptation des Conditions Particulières

L'acceptation des Conditions Particulières s'opère :

- lors du dépôt de l'Offre de Réservation sur la Plateforme par l'Hôte ;
- lors de la Demande de Réservation sur la Plateforme par le Voyageur ;

Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Voyageur ou l'Hôte qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Particulières ne peut pas utiliser le Service de Réservation, étant précisé que les Utilisateurs restent libres de consulter les Annonces sur la Plateforme et notamment celles sur le Service de Réservation.

3. Description du Service de Réservation

a. Offre de Réservation

i. Publication d'une Offre de Réservation

L'Hôte s'engage à ne proposer à la location que des Logements dont il est propriétaire ou pour lequel il est autorisé à proposer une Offre de Réservation, et garantit que cela ne constitue pas une violation d'un contrat conclu avec un tiers.

L'Hôte s'engage à publier une Offre de Réservation sur la Plateforme conformément aux conditions énoncées aux articles « *Publication et consultation d'Annonces* » et « *Obligations de l'Utilisateur* » des Conditions Générales.

La publication d'une Offre de Réservation constitue un Service payant. L'Hôte s'engage en conséquence à payer les frais de publication d'une Offre de Réservation conformément à l'article « *Conditions financières* » des Conditions Générales.

Lors de la publication de l'Annonce, l'Hôte reconnaît expressément avoir pris connaissance et déclare sur l'honneur respecter les obligations qui lui incombent en tant que propriétaire ou personne autorisée à proposer à la location un meublé de tourisme, qui sont reproduites en Annexe.

L'Hôte s'engage à ne proposer une Offre de Réservation que pour des périodes auxquelles il pourra effectivement mettre le Logement à la disposition d'un Voyageur.

L'Hôte est libre de fixer le prix de l'Offre de Réservation qu'il souhaite (ci-après le « **Prix** »), selon les modalités offertes par le Service de Réservation.

Lors de la publication de l'Offre de Réservation, l'Hôte a la possibilité de sélectionner la politique d'annulation associée, soit une politique d'annulation "Flexible" soit une politique d'annulation "Stricte", dont les modalités sont détaillées ci-après. A défaut de choix effectué par l'Hôte, la politique appliquée à l'Offre de Réservation sera la politique d'annulation "Flexible".

Cette sélection s'effectue lors de la publication de l'Offre de Réservation, ou bien lors de la modification et/ou republication de celle-ci par l'Hôte. L'Hôte peut accéder à tout moment au détail de ses politiques d'annulation sélectionnées pour ses Offres de Réservation par les moyens suivants :

- Sur la page de détail des Réservations de l'Hôte ;
- Sur la fiche des Offres de Réservation ;
- Depuis l'outil de création et de modification des Offres de Réservation ;
- Dans les différents courriels reçus suite à la création, modification ou republication d'Offres de Réservation.

ii. Prolongation des services de publication d'une Offre de Réservation

Lorsqu'aucune Demande de Réservation n'a été adressée à l'Hôte pendant toute la durée de publication de son Offre de Réservation et que la Réservation en ligne a été activée par l'Hôte pour cette annonce, GDC s'engage, à la demande expresse de l'Hôte, à prolonger ses services de publication de ladite Offre de Réservation pour une durée de 6 mois supplémentaires, à compter de la date de fin initialement fixée pour l'expiration de l'Offre de Réservation

L'Hôte reconnaît et accepte que sa demande de prolongation, dans les conditions susvisées, ne peut être réalisée qu'une seule fois par annonce publiée sur la Plateforme.

b. Réservation du Logement

i. Réservation par la Plateforme

Le Voyageur, tout comme l'Hôte, reconnaissent et acceptent, sans réserve, que toute Demande de Réservation doit être effectuée exclusivement via la Plateforme, et s'interdisent dès lors de contracter en dehors de la Plateforme, par tout autre moyen.

Gens de Confiance se réserve le droit, en tant qu'éditeur de la Plateforme, de procéder, par tous moyens, à toute vérification lui permettant de s'assurer du respect des présentes obligations et interdictions par le Voyageur et l'Hôte.

En conséquence, pour toute Demande de Réservation réalisée en dehors de la Plateforme, le Voyageur et l'Hôte reconnaissent et acceptent qu'ils seront, au titre du non-respect des présentes Conditions Particulières, solidairement redevables du paiement :

(i) du Prix total de la Réservation, ainsi que les Frais de Service tel qu'il aurait été dû si la Demande de Réservation avait été effectuée via la Plateforme, conformément aux modalités précisées dans l'Offre de Réservation ;

et

(ii) de dommages et intérêts au titre du préjudice subi par Gens de Confiance résultant du contournement de la Plateforme et du non-respect des présentes Conditions Particulières.

ii. Demande de Réservation par le Voyageur

Le Voyageur choisit les dates de Réservation souhaitées sur l'Annonce et, si le Logement est disponible, peut effectuer une Demande de Réservation auprès de l'Hôte. Le Voyageur doit renseigner les informations marquées comme obligatoires sur la Plateforme et garantit que les informations renseignées sont exactes.

Pour valider sa Demande de Réservation, le Voyageur procède à l'empreinte bancaire de sa carte bancaire sur la Plateforme pour un montant total correspondant au Prix total de la Réservation, ainsi que des Frais de Service applicables.

Le prélèvement effectif du paiement intervient uniquement après acceptation de la Demande de Réservation par l'Hôte, selon les modalités précisées ci-dessous à l'article 4.

Le Voyageur garantit disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement renseigné.

Le Voyageur est libre d'annuler la Demande de Réservation sur la Plateforme tant que celle-ci n'a pas

été acceptée par l'Hôte dans les conditions de l'article « *Acceptation de la Demande de Réservation par l'Hôte* ».

Dans ce cas, le Voyageur ne sera pas prélevé du Prix total de la Réservation, ainsi que des Frais de Service applicables.

iii. Acceptation de la Demande de Réservation par l'Hôte

L'Hôte est informé immédiatement par email et par une notification dans le centre de notifications de la Plateforme qu'il a reçu une Demande de Réservation du Voyageur.

L'Hôte dispose d'un délai de 48h à compter de la Demande de Réservation pour accepter ou refuser cette dernière. A défaut de réponse dans le délai, la Demande de Réservation est automatiquement refusée.

La Réservation est effective lorsque l'Hôte accepte la Demande de Réservation dans le délai susvisé.

L'Hôte et le Voyageur reconnaissent qu'une fois la Demande de Réservation acceptée, le Prix n'est plus modifiable. L'Hôte et le Voyageur reçoivent un email de confirmation de la Réservation.

Le Voyageur est par ailleurs informé et accepte qu'il est prélevé du montant du Prix total de la Réservation et des Frais de Service selon les modalités applicables à l'article 4.

Dans le cas de la politique "Stricte", le Voyageur est expressément informé et accepte que :
- En cas de réservation effectuée 45 jours avant la date de début du séjour, et en cas d'annulation survenant plus de 2 jours après la Demande de Réservation, toute réservation est ferme et définitive, et aucun montant ne sera reversé au Voyageur. Les Frais de Service ne sont plus remboursables au Voyageur;
- En cas d'annulation survenant au-delà de 45 jours avant la date de début de séjour, toute réservation est ferme et définitive, et aucun montant ne sera reversé au Voyageur.
Le Premier Paiement est bloqué temporairement jusqu'à la date de la Réservation et n'est remboursable que dans les conditions de l'article « *Politique d'annulation de la Réservation* » ci-après.

Dans le cas de la politique "Flexible", le Voyageur est expressément informé et accepte que :

- En cas de réservation effectuée 45 jours avant la date de début du séjour, et en cas d'annulation survenant plus de 2 jours après la Demande de Réservation, les Frais de Service ne sont plus remboursables au Voyageur;
- En cas d'annulation survenant au-delà de la période visée ci-dessus, et jusqu'à 30 jours avant la date de début du séjour, le Prix (correspondant selon les cas au Prix total ou à 30% du Prix, selon le délai dans lequel la Demande de Réservation est intervenue) payé par le Voyageur lors de la Demande de réservation) est remboursable au Voyageur, à l'exception du montant correspondant aux Frais de Service.
- à compter de 30 jours avant le début du séjour, le Prix (correspondant selon les cas au Prix total ou à 30% du Prix, selon le délai dans lequel la Demande de Réservation est intervenue) payé par le Voyageur lors de la Demande de réservation) est versé à l'Hôte et n'est remboursable que dans les conditions de l'article « *Politique d'annulation de la Réservation* » ci-après

iv. **Refus ou absence de réponse à la Demande de Réservation par l'Hôte**

En cas de refus, d'absence de réponses, ou d'annulation répétée des Demandes de Réservation, de manière répétée et injustifiée, GDC se réserve le droit de prendre les mesures décrites à l'article « *Sanction des manquements* » des Conditions Générales.

4. Modalités de paiement

Le paiement du Prix total de la Réservation et, le cas échéant, des autres montants dus au titre de la Réservation (notamment les Frais de Service) est effectué à travers la Plateforme et géré par la solution de paiement sécurisée indiquée sur la Plateforme, dans les conditions de l'article « Articulation avec l'intervention des solutions de paiement sécurisée » des Conditions Générales. Le Voyageur contractera directement avec le prestataire de services de paiement s'agissant de la mise en œuvre du paiement, en acceptant ses conditions générales.

Le Voyageur est expressément informé et accepte que le prélèvement du Prix total de la Réservation et des Frais de Service intervient **uniquement** lorsque l'Hôte accepte la Demande de Réservation.

Le Prix est prélevé selon les modalités suivantes, en fonction de la date de début du séjour :

- **Si le séjour débute dans un délai inférieur à 45 jours** à compter de l'acceptation de la Demande de Réservation : le **Prix total de la Réservation est prélevé en une seule fois** à l'acceptation par l'hôte de la demande, comprenant également les Frais de Service ;
- **Si le séjour débute dans un délai égal ou supérieur à 45 jours** à compter de l'acceptation de la Demande de Réservation : le Prix total de la Réservation est prélevé en **deux échéances** :
    - une première échéance prélevée au moment de l'acceptation de la Demande de Réservation par l'Hôte et correspond à 30% du montant du Prix total de la Réservation, ainsi que des frais de service
    - le solde du Prix total de la réservation prélevé 30 jours avant la date de début du séjour.

L'Hôte est expressément informé et accepte que Gens de Confiance reverse les montants dus au titre de la Réservation selon le calendrier suivant :

- **Réservation effectuée moins de 30 jours avant le début du séjour** : versement du montant dû en une fois à l'Hôte au plus tard **7 jours après le début du séjour** (avec un déclenchement le lendemain du début du séjour)
- **Réservation effectuée 30 jours ou plus avant le début du séjour** : versement en **deux temps** :
    - une première partie du montant dû à l'Hôte **30 jours avant la date de début du séjour** ;
    - le solde dû à l'Hôte au plus tard **7 jours après le début du séjour** (avec un déclenchement le lendemain du début du séjour)

5. Conditions générales de la location du Logement

Le Voyageur, pendant toute la durée de la location du Logement, s'engage à :

- Respecter la capacité d'accueil du Logement ;
- Occuper paisiblement le Logement ;
- Ne pas occuper le Logement à titre professionnel ;
- Ne pas sous-louer les lieux sans l'accord écrit de l'Hôte ;
- Ne pas céder ses droits d'occupation du Logement ;
- Conserver les biens meubles du Logement dans l'état dans lequel il les a trouvés ;
- Souscrire une assurance villégiature le temps du séjour ;
- Respecter les règles particulières mises en place par l'Hôte, notamment, sans que cela soit limitatif, sur l'autorisation ou non de la présence d'animaux domestiques dans le Logement.

Le Voyageur reconnaît et accepte que toutes dégradations, perte ou vol feront l'objet d'une retenue sur le dépôt de garantie, sauf en ce qui concerne l'électroménager de plus de 10 ans à la date de l'entrée dans le Logement par le Voyageur.

6. Assurance dommages

GDC offre à l'Hôte qui en fait la demande, et qui est passé par la Réservation en ligne, la possibilité d'être dédommagé dans l'hypothèse où le Logement mis en réservation serait endommagé par le Voyageur, et que ce dernier refuserait, après une tentative de résolution amiable, de dédommager l'Hôte à ce titre.

Ce dédommagement résulte de la mise en œuvre d'une garantie proposée par GDC, en partenariat avec son prestataire Meetch, selon les modalités suivantes :

- Le plafond de la garantie prise en charge par Meetch est de 50 000 euros tous sinistres confondus par hébergement et par an,, avec les modalités et sous-limites de garanties visées en Annexe ;

- Le plafond de la garantie prise en charge par GDC vient s'ajouter au plafond précédent, et correspond à un supplément de 50 000 euros de prise en charge, tous sinistres confondus, par hébergement et par an. L'Hôte accepte toutefois que cette garantie (i) ne peut être mise en oeuvre qu'après avoir recouru à l'exécution de la garantie susmentionnée proposée par Meetch, ou par tout autre prestataire auprès de qui l'Hôte aurait souscrit une garantie, (ii) ne pourra donc s'appliquer qu'en complément ou à défaut de mise en oeuvre d'une autre garantie qui ne serait pas applicable au sinistre rencontré par l'Hôte (iii) que les sous-limites et modalités visées en Annexe sont identiques au premier niveau de garantie proposé par Meetch, et ne sont en aucun cas augmentées dans leurs plafonds, et (iv) que cette garantie ne joue qu'après déduction des sommes perçues de la part et Meetch et des autres organismes auprès desquels l'Hôte aurait souscrit des garanties, mais également d'autres sommes exclues du jeu de la garantie, telles que, entre autres, le montant du Dépôt de garantie déjà encaissé par l'Hôte.

Les dommages couverts sont notamment le bris ou détérioration d'objets (mobilier, électroménager, décoration); dégradations causées par un animal de compagnie; le nettoyage en profondeur nécessitant l'intervention de personnel spécifique, rendu nécessaire par des dégradations.

Ce dédommagement est disponible sous réserve des exclusions et limites proposées par GDC et par Meetch, le partenaire de GDC, dont les modalités sont reproduites en Annexe aux présentes conditions particulières, et dans la limite de 100 000 euros par hébergement et par an en complément ou à défaut de garanties souscrites par l'Hôte auprès d'organismes tiers, après déduction des sommes perçues de la part de ces organismes, ou par d'autres sommes exclues du jeu de la garantie, telles que, entre autres, le montant du Dépôt de garantie déjà encaissé par l'Hôte.

Cette offre de dédommagement des Hôtes ne constitue pas une offre d'assurance, une assurance ou un contrat d'assurance, et ne peut remplacer l'assurance souscrite par l'Hôte. Suite à la déclaration faite à son assurance par l'Hôte, le montant versé par GDC sera déduit de tout autre montant versé par l'assurance ou le Voyageur.

a. Conditions du dédommagement

i. Résolution amiable

L'Hôte s'engage à prendre contact sans délai avec le Voyageur à compter de la découverte du dommage causé à son logement. Il s'engage également à informer GDC dans un délai de 15 jours qu'un dommage a été causé à son logement et qu'une tentative de résolution est en cours avec le Voyageur.

Dans l'hypothèse où le Voyageur et l'Hôte prouvent qu'aucune solution amiable n'a été trouvée malgré les tentatives de résolution, alors GDC peut dédommager l'Hôte qui en fait la demande, sous réserve des limitations et exclusions applicables et reproduites en Annexe, et dans la limite des sommes visées en introduction de l'article 6 du présent contrat.

GDC se réserve le droit de rechercher par elle-même les éléments qui l'aideront à déterminer les conditions dans lesquelles le dommage a été causé. Le remboursement de GDC ne pourra intervenir que sur présentation par l'Hôte d'un devis ou d'une facture provenant des prestataires qu'il a mandatés afin de réparer les dommages.

ii. Dédommagement

L'Hôte pourra prétendre à un dédommagement, suite au dommage causé à son logement, s'il en fait la demande, et dans les conditions exposées ci-dessus.

Il s'engage à ne pas faire de fausses déclarations, de commettre de fraude ou toute autre acte trompeur en lien avec cette demande de dédommagement. Toute fausse déclaration frauduleuse, malhonnête ou trompeuse de la part de l'Hôte, à tout moment, entraînera le refus de toutes les demandes d'indemnisation

7. Droit de rétractation

Le Voyageur ne bénéficie pas du droit de rétractation dès lors qu'il a expressément (i) accepté que le Service de Réservation lui est fourni dès l'acceptation par l'Hôte de sa Demande de Réservation et que le Service de Réservation est dès lors pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et (ii) renoncé à son droit de rétractation.

8. Politique d'annulation de la Réservation

a. Annulation de la Réservation par l'Hôte

Les modalités et conséquences de l'annulation de la Réservation par l'Hôte varient selon la politique d'annulation applicable à l'Offre de Réservation :

- En cas d'Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation « Flexible » : l'Hôte peut annuler à tout moment sous réserve de pouvoir fournir une justification valide expliquant cette annulation.
- En cas d'Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation « Stricte » : l'Hôte ne peut annuler la Réservation que jusqu'à 2 jours suivant l'acceptation de la Demande de Réservation.

En cas d'annulation répétée de Réservations et/ou non justifiées par un cas exceptionnel listé à l'article « Cas particuliers d'annulation moins de 30 jours avant le début de la Réservation », Gens de Confiance se réserve le droit de prendre les mesures décrites à l'article « Sanction des manquements » des Conditions Générales.

En conséquence de l'annulation par l'Hôte de la Réservation, le Voyageur est informé des éléments suivants :

- Le Voyageur est intégralement remboursé des sommes versées au titre du Prix total de la Réservation;
- Le Voyageur est remboursé des éventuels frais de ménage avancés lors de la Demande de Réservation;
- Le Voyageur est remboursé des Frais de Service.

Ces montants sont reversés au Voyageur par Gens de Confiance, sauf dans le cas où tout ou partie des sommes versées au titre du Prix auraient déjà été reversées par Gens de Confiance à l'Hôte ; le cas échéant, les sommes correspondantes sont alors reversées au Voyageur par l'Hôte et non par Gens de Confiance, selon les modalités précisées au Voyageur.

b. Annulation de la Réservation par le Voyageur

i. Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Flexible"

En cas d'Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Flexible", le Voyageur a la possibilité d'annuler la Réservation jusqu'à 30 jours avant la date de début du séjour associé.

ii. Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Stricte"

En cas d'Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Stricte", le Voyageur a la possibilité d'annuler la Réservation jusqu'à 2 jours suivant la date de Demande de Réservation, si et seulement si celle-ci est survenue au moins 45 jours avant la date de début de séjour.

iii. Cas particuliers d'annulation moins de 30 jours avant le début de la Réservation

Dans ce cas, les sommes versées au titre du Prix total de la Réservation, ainsi que les Frais de Service ne sont pas remboursables au Voyageur, sauf dans les cas exceptionnels suivants (ci-après le « Cas Exceptionnel ») :

(1) Un cas de force majeure conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, c'est-à-dire la survenance d'un événement présentant les caractéristiques d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité aux Parties habituellement reconnues par la loi et les tribunaux français. Sont notamment concernés : les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, ou catastrophes naturelles.

(2) Un cas particulier accepté par Gens de Confiance : décès du Voyageur ou d'un proche du Voyageur ayant réalisé la Réservation, qui correspond aux hypothèses du décès du conjoint(e), du concubin(e) ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité (PACS), de son enfant, de ses parents ou beaux-parents, de son frère ou sa sœur.

Pour obtenir le remboursement des sommes versées au titre du Prix total de la Réservation, ainsi que les frais de service, le Voyageur devra produire, auprès de Gens de Confiance, tous les documents nécessaires pour prouver le Cas Exceptionnel justifiant l'annulation. Le Voyageur devra contacter Gens de Confiance à l'adresse suivante bonjour@gensdeconfiance.com, afin que Gens de Confiance puisse examiner la demande d'annulation de Réservation en raison d'un Cas Exceptionnel.

Si le Cas Exceptionnel est jugé justifié par Gens de Confiance, les sommes concernées seront intégralement reversées au Voyageur dans un délai de 48 heures, dans le cas où le séjour n'a pas débuté.

ANNEXE

Assurance “Confiance +”
Notice d’information

L'Assurance "pour compte de" Horizon Cover n°thflyc-2 est souscrite, par **PHENOMEN ,** SAS au capital de 10 000 € dont le siège social est situé 141 Avenue de Wagram 75017 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n°833 740 699 et à l'ORIAS sous le n°18 000 514 en qualité de courtier d’assurance(ci-après le “Souscripteur”) auprès de **Seyna**, SA au capital de 1.115.800,42€ dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly-sur-Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 843 974 635, entreprise régie par le code des assurances (ci-après “l’Assureur”) et gérée par **PHENOMEN** (ci-après le “Courtier gestionnaire”).

L'Assureur et le Courtier gestionnaire sont soumis au contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

Les moyens de contacter le Courtier gestionnaire sont les suivants :
- par internet : https://claim.meetch.io/cover
- par e-mail : contact@meetch.io
- par courrier : PHENOMEN – 141 Avenue de Wagram 75017 Paris

1. Définitions

Assuré : La personne morale ou physique propriétaire d'un Logement.

Année d'assurance : La période comprise entre la date de prise d'effet de l'adhésion et sa date anniversaire 12 mois après.

Bien endommagé : Tout objet mobilier appartenant à l'Assuré se trouvant dans le Logement et ayant été cassé par le Locataire pendant la période de location du Logement.

Casse : Toute détérioration ou destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement d'un bien compris dans le Logement.

Contrat : Le contrat d’assurance MeetchCover "pour compte de" n°thflyc duquel est issu le Pack Cover n°thflyc-1.

Distributeur : Les hébergeurs professionnels spécialisés dans les locations d'hébergement de vacances sélectionnés par le Souscripteur.

Franchise : La part indemnisable restant dans tous les cas à la charge de l’Assuré et déduite de tout règlement de Sinistre.

Garantie : Les garanties d’assurance relatives au Contrat d’assurance. Les Garanties sont définies à l’article 3.1 de la présente Notice d’information.

Locataire : Toute personne physique, n'agissant pas dans un cadre professionnel, ayant loué le Logement. Le Locataire ne peut être Propriétaire, nu-Propriétaire, occupant à titre gratuit ou usufruitier du Logement.

Location confirmée : Location du Logement effectuée sur le site internet du Distributeur, acceptée par l'Assuré et confirmée par le Locataire par un paiement partiel ou total de la location avant la survenance du Sinistre.

Logement : Bien immobilier affecté à des séjours de vacances, en chambre ou en logement entier, mis en location par l'Assuré sur la plateforme de réservation du Distributeur. L'adresse du Logement doit être identifiée sur le Certificat d'adhésion.

Loyers : Somme reçue par l'Assuré en contrepartie de la location du Logement (hors commissions du Distributeur, hors frais de ménage, hors taxe de séjour et hors tout autre frais payés par le Locataire qui n'a pas pour vocation d'être versé à l'Assuré).

Matériel de sport : Appareil/Objet mis à la disposition du Locataire dans le Logement afin de pratiquer une activité physique tels que le matériel de golf, un vélo, des raquettes, une planche à voile, des skis etc.

Objet de valeur : Tout objet mobilier supérieur à 10.000€ HT.

Panne : Dysfonctionnement des fonctionnalités principales du Bien assuré, empêchant l'usage normal de celui-ci, et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne au Bien à celui-ci et ne rentrant pas dans le cadre de la garantie légale du fabricant.

Négligence : Faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré ou de ses Proches à l'égard du Bien qui a facilité ou est à l'origine d'un Dommage.

Nuisibles : Punaises de lit, rongeurs (rats, souris, mulots, surmulots), puces, puces de parquet, guêpes, frelons européens et asiatiques, cafards, blattes, chenilles processionnaires, Fourmis, cloportes, poissons d'argent.

Oxydation : La corrosion par effet chimique des composants du Bien endommagé.

Perte de revenus : La perte de Loyers entraînée par la réalisation du Sinistre.

Proches : Conjoint, ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-parents, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, gendres et belle-filles, oncles et tantes, neveux et nièces.

Sinistre : La réalisation d'un évènement susceptible d'entraîner l'application de la Garantie du Contrat et survenu pendant la période de validité du Contrat.

Tiers : Toute personne autre que l'Assuré et ses Proches.

Usure : La détérioration progressive du Bien assuré du fait de l'usage conforme aux instructions d'utilisation ou d'entretien du fabricant, qui en est fait.

Valeur à neuf : Valeur d'achat (après prise en compte de toutes remises et hors frais de livraison et d'installation), toutes taxes comprises, à la date de déclaration du Sinistre, d'un bien neuf de marque et de modèle identique au Bien endommagé.

Si un tel bien n'est plus commercialisé la Valeur à neuf correspond à la valeur d'achat, toutes taxes comprises, à la date de déclaration du Sinistre, d'un bien, disponible sur le marché, de même technologie, possédant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à celle du Bien endommagé, à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de design. Dans tous les cas, la Valeur à neuf ne peut dépasser le prix d'achat toutes taxes comprises du Bien endommagé.

Vol : Dépossession frauduleuse d'un Bien alors que celui-ci se situe dans le Logement, par l'introduction d'un Tiers agissant, en la présence et à l'insu de l'Assuré.

2. Détermination de l'Assuré

Toute personne physique majeure ou morale propriétaire d'un Logement.

Elle doit conserver sur un support durable la Notice d'information.

3. Objet et limites du Contrat

Les Sinistres survenus au Logement sont couverts sous réserve des exclusions, des limites des Garanties ainsi que du respect des délais de déclaration et des formalités prévues par la présente notice d'information.

L'Assurance "MeetchCover" s'appliquera uniquement si le Contrat est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

3.1 Objet du Contrat

Le Contrat comprend le ***Pack Cover*** qui est constitué :

- d'une *Garantie "Casse"* dont l'objet est de rembourser la Valeur à neuf des Biens endommagés pendant la période de location du Logement ;
- et d'une *Garantie "Perte de revenus"* dont l'objet est de rembourser les Loyers perdus en raison des Biens endommagés qui ne permettent plus de mettre à disposition une Location confirmée devant avoir lieu immédiatement après la survenance du Sinistre.

La Garantie "Perte de revenus" ne concerne que la perte des Loyers issus des Locations confirmées.

3.2 Limites de la garantie

50.000€ tous Sinistres confondus par Année d'assurance déduction faite d'une Franchise de 30€ par Sinistre et dans la sous-limite :

- **de 1.000€ par Objet de valeurs et par Matériel de sport par Sinistre ;**
- **de 14 jours consécutifs de Loyers déduction faite de l'encaissement du dépôt de garantie le cas échéant par Sinistre.**

4. Exclusions

Sont exclus de la Garantie les Sinistres résultant de :

- **Dommages causés ou provoqués intentionnellement ou par la Négligence de l'Assuré ;**
- **Dommages résultant de toute activité professionnelle ;**
- **Dommages engageant la responsabilité d'un Tiers identifié ;**
- **Dommages résultant d'une sous-location ;**
- **Dommages liés à l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement ou à un état d'imprégnation alcoolique ;**
- **Dommages liés aux événements naturels suivants : tremblement de terre, éruption volcanique, tornade, tempête dont les rafales de vents dépassent 100 km/h selon la vitesse mesurée par la station météo la plus proche ;**
- **Dommages résultant de la présence de Nuisibles ;**

- **Des conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés ou contenus par le Bien assuré, pendant ou suite à un Sinistre ;**
- **Dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 et 1648 du code civil et aux défauts de conformité au sens des articles L 217-3 et suivants du code de la consommation ;**
- **Dommages résultant de l'utilisation du Bien en violation des conditions du contrat de location ;**
- **Dommages résultant d'un événement festif organisé par l'Assuré ;**
- **Dommages consécutifs à l'Usure normale ou du défaut d'entretien du Bien ;**
- **Dommages purement esthétiques ne nuisant pas au bon fonctionnement du Bien ;**
- **Frais de ménages ou d'entretien usuels ;**
- **Panne ;**
- **Vol ;**
- **La disparition d'objets meublants ;**
- **L'absence d'aléa ;**
- **Des faits de guerre ou de guerre civile et les événements analogues, les émeutes, les troubles intérieurs, les actes de violence pour des motifs politiques, les attentats ou les actes terroristes, les grèves, les lock -out et les conflits sociaux, les expropriations ou les interventions assimilables à une expropriation, les saisies, les retraits, les décrets ou les diverses interventions d'une autorité supérieure ainsi que les dommages découlant de catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire.**

5. Date d'effet, durée et fin des Garanties

5.1 Date d'effet et durée

Les Garanties prennent effet dès la date de signature du mandat signé avec le Distributeur par l'Assuré.

Les Garanties ont la même durée que le mandat signé avec le Distributeur mais peuvent être résiliées de manière anticipée dans les cas énoncés à l'article 6.2.

Les Garanties s'appliqueront uniquement si le Contrat est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

5.2 Résiliation

L'adhésion est résiliée avant son terme normal dans les cas suivants :

- en cas de résiliation du mandat avec le Distributeur ;
- en cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'Assureur ou le Distributeur et dans l'hypothèse où la Garantie ne serait pas transférée à un nouvel assureur. L'adhésion prend alors fin la date d'effet de la résiliation du Contrat. L'Assuré en sera informé au moins deux mois avant cette date.
- dans tous les autres cas prévus par le code des assurances.

6. Prix de l'assurance

Le prix de l'assurance est inclus dans le mandat signé avec le Distributeur.

7. Déclaration du Sinistre et pièces justificatives

7.1 Comment déclarer le Sinistre ?

La déclaration du sinistre doit être faite dans les 15 jours qui suivent le départ du locataire auquel le sinistre est rattaché, sauf cas fortuit ou de force majeure, sur le lien https://claim.meetch.io/cover.

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas de la Garantie (article L 113-2 du Code des Assurances).

7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

L'Assuré devra fournir au Courtier gestionnaire les pièces justificatives suivantes :

Dans tous les cas :
- la déclaration circonstanciée mentionnant la date, l'heure et les circonstances détaillées exactes de survenance du Sinistre ;
- au moins deux photos prises sous plusieurs angles du Bien endommagé.

Pour la Garantie "Casse" :
- la facture d'achat du Bien endommagé ;
- si cela est demandé, le Bien endommagé lui-même.

Pour la garantie "Perte de revenus" :
- une attestation émise par le Distributeur qui confirme que la location suivante n'est pas autorisée en raison du Sinistre et que la Location était bien confirmée.

Par ailleurs, l'Assuré devra fournir tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de sa demande d'indemnisation.

S'il l'estime nécessaire, l'Assureur pourra demander l'avis d'un expert pour apprécier le Sinistre.

Si, de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, la garantie ne sera pas acquise à l'Assuré.

L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

8. Modalités d'indemnisation

Une fois toutes les pièces justificatives reçues et validées, dans les limites de l'article 3.2, si l'Assuré est éligible à la Garantie, les frais sont remboursés à l'Assuré par virement, dans les 15 jours qui suivent la date à laquelle le Courtier gestionnaire a validé le dossier de Sinistre.

9. Réclamations – Médiation

Si l'Assuré n'est pas satisfait, il peut adresser une réclamation au Service Réclamations du Courtier gestionnaire qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :
- par email : reclamation@meetch.io

- par courrier : PHENOMEN – Service Réclamations – 141 Avenue de Wagram 75017 Paris

A compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le Service Réclamations, l'Assuré peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite mais ne peut intervenir qu'après nous avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales. Néanmoins, elles ne s'appliquent pas si une juridiction a déjà été saisie du litige.

10. Dispositions diverses

Territorialité : La garantie est acquise à l'Assuré pour les Sinistres survenant en France métropolitaine y compris la Corse et la Principauté de Monaco ainsi que dans les pays limitrophes à la France. Toutefois, le diagnostic, la réparation, le remplacement ou l'indemnisation seront effectués en France métropolitaine (y compris la Corse et la Principauté de Monaco) et en euros.

Loi applicable et langue utilisée : le Contrat est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française.

Subrogation : Comme le lui autorise l'article L121-12 du Code des assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement de l'indemnisation dont a bénéficié l'Assuré.

Pluralité d'assurances : Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

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

Informatique, Fichiers et Libertés : L'Assuré est expressément informé que ses données personnelles sont traitées par l'Assureur et le Courtier aux fins d'exécution de la Garantie souscrite. L'Assureur et le Courtier agissent en qualité de responsables conjoints de traitement au sens du Règlement européen de protection des données personnelles.

A ce titre, l'Assureur est amené à traiter des données d'identification, des données relatives à la gestion du contrat d'assurance, aux Sinistres et aux produits d'assurance souscrits. Ces données sont traitées aux fins de la passation, la gestion et l'exécution de la garantie dont la gestion des contrats, l'exécution des garanties contractuelles, l'élaboration des statistiques et études actuarielles**,** la gestion des réclamations, des Sinistres, du précontentieux, du contentieux et de la défense de ses droits ainsi que la mise en œuvre des 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, inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion et la mise en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance. Les bases légales fondant les traitements réalisés sont l'exécution du contrat d'assurance, l'intérêt légitime poursuivi par l'Assureur à prévenir une fraude et à la traiter ou le respect d'obligations légales. De manière générale, les données personnelles sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des objectifs poursuivis. En tout état de cause, les données de l'Assuré sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance augmentée d'une durée de 5 ans en archives.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et au Courtier gestionnaire (et leurs mandataires) pour les besoins de l'exécution de la Garantie. Elles peuvent également être divulguées à tout organisme public ou privé aux fins de se conformer à des obligations légales. L'Assureur peut également avoir recours à des sous-traitants afin de leur confier tout ou partie des traitements.

Le Courtier gestionnaire s'est vu confier la gestion du Contrat d'assurance et est à ce titre le point de contact privilégié de l'Assuré pour toute question ou demande.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement des informations le concernant. L'Assuré dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

L'Assuré est invité à exercer ses droits en contactant le Courtier gestionnaire à l'adresse email suivante : dpo@meetch.io

Pour plus d'informations concernant les traitements de données personnelles réalisés par l'Assureur, l'Assuré est invité à consulter la Politique de confidentialité de l'Assureur disponible sur demande auprès de dpo@seyna.eu.

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et le Courtier gestionnaire sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des Sinistres. Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des Sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants du Courtier gestionnaire.

L'Assuré a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv

L'Assuré pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, l'Assuré a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

Prescription : Toute action dérivant du Contrat est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Article L114-1 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 fausse 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 L114-2 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."

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

Article L114-3 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."