

Sérénité Abritel (Précédemment Garantie Réservation en toute Confiance)

Version du : 29 Octobre 2025

Lorsque vous (« Vous ») réservez directement sur le présent site une location de vacances publiée sur www.Abritel.fr et www.Homelidays.com (collectivement, les « Sites Abritel »), que votre réservation est expressément acceptée par Vous et par l'hôte (l'« Hôte ») (une « Réservation ») et que vous avez effectué cette Réservation via la Procédure de paiement Abritel, Vous êtes couvert(e) par la Sérénité Abritel Programme (le « Programme ») sous réserve que Vous remplissiez toutes les autres conditions d'éligibilité telles qu'énoncées dans les présentes Conditions Générales (les « Conditions Générales »). Lorsque vous faites une Réservation en ligne via la Procédure de paiement Abritel, Vous acceptez d'être soumis aux termes des présentes Conditions Générales, et Vous serez ci-après désigné un « Vacancier Protégé ».

Tel que détaillé et défini ci-dessous, le Programme propose une couverture dans les situations suivantes : (i) Fraude sur Internet ; (ii) Refus Injustifié d'accéder à la location ; (iii) Tromperie Substantielle ; et (iv) Perte Injustifiée de dépôt de garantie (les « Evénements Couverts »).

Tous les termes figurant avec une majuscule initiale ont la même signification que celle stipulée dans les Conditions Générales d'Utilisation Vacancier, sauf indication contraire dans les présentes Conditions Générales du Programme.

1. Principes généraux du Programme

Vous êtes éligible au Programme si vous avez effectué toutes les démarches suivantes :

- Vous réservez une location de vacances publiée sur les Sites Abritel ;
- Vous réservez en ligne en accomplissant la procédure de paiement des Sites Abritel (la « Procédure de paiement Abritel ») ; et
- Vous payez cette Réservation par un des moyens de paiement acceptés sur la page de paiement (Visa, MasterCard, American Express, Discover cards ou eChecks (eChecks n'étant disponibles que pour les résidents des Etats-Unis).

Vous bénéficierez des couvertures offertes par le Programme si les éléments suivants sont réunis :

- Vous subissez une perte financière en cas de survenance d'un Evénement Couvert (une « Perte ») ;
- Vous notifiez EG Vacation Rentals Ireland Ltd (« Abritel », « Nous », « Notre ») de cette perte dans les délais impartis, tels qu'indiqués ci-dessous ;
- Le remboursement de la Perte vous est refusé à la fois par (i) l'Hôte (ii) votre banque, votre prestataire de paiement ou l'émetteur de votre carte de crédit (selon le cas) ; et
- Vous soumettez une demande de remboursement au titre de la Sérénité Abritel (la « Demande de Remboursement ») dûment remplie par vos soins dans les délais impartis, tels qu'indiqués ci-dessous.

2. Couvertures offertes

Sous réserve des restrictions et limitations énoncées aux présentes Conditions Générales, le Programme offre les couvertures suivantes aux Vacanciers Protégés ayant subi une Perte en cas de survenance d'un Evénement Couvert (étant entendu que la couverture spécifique ou la combinaison de couvertures offertes au Vacancier Protégé dépend du type d'Evénement Couvert, du montant de la Perte, de la capacité à atténuer cette Perte) :

- Hébergement de Secours. Si un Vacancier Protégé se retrouve sans avoir d'hébergement suite à un Evénement Couvert, Nous ferons tous nos efforts pour l'aider à trouver et réserver un autre hébergement en ligne, en fonction des disponibilités du moment, pour un maximum de trois (3) nuitées.
- Protection contre les annulations injustifiées. Si la Réservation d'un Vacancier Protégé est annulée de manière injustifiée, Nous offrons une assistance en ligne afin que le Vacancier Protégé puisse réserver une autre location de vacances publiée sur les Sites Abritel, si une propriété sensiblement similaire est disponible pour la même période et à raison d'une nouvelle réservation.
- Remboursement de Perte. Si un Vacancier Protégé subit une Perte qui, à Notre sens, ne peut être compensée que par un remboursement monétaire, Nous rembourserons le Vacancier Protégé jusqu'à concurrence du montant de cette Perte, sous réserve des dispositions de la section « Procédure » ci-après.

3. Evénements Couverts

Un Vacancier Protégé est couvert en cas de survenance des Evénements suivants :

(a) « Fraude sur Internet » : désigne un acompte ou paiement versé par un Vacancier Protégé pour une location de vacances proposée sur les Sites Abritel lorsque : (i) Abritel a pu établir qu'un tel acompte ou paiement a été versé à un tiers, autre que l'Hôte, ce tiers ayant compromis ou pris le contrôle de l'adresse électronique ou du compte Abritel de l'Hôte et qui s'est fait passer pour l'Hôte auprès du Vacancier Protégé dans le but de recevoir pour son propre compte un tel paiement, (ii) Nous avons pu établir qu'un tel paiement a été effectué au bénéfice de l'Hôte mais également qu'il est depuis conservé à tort (en ce sens que l'Hôte manque ou refuse de rembourser ce paiement à échéance selon les termes du contrat de location et ce, bien

que le Vacancier Protégé ait dûment annulé sa Réservation), ou (iii) il a pu être établi que l'annonce en question était frauduleuse ;

(b) « Refus Injustifié d'accéder à la location » signifie que le Vacancier Protégé après avoir versé un dépôt de garantie (si tel est requis) et/ou le paiement intégral (si tel est requis) à un Hôte pour une location de vacances proposée sur les Sites Abris, (i) le Vacancier Protégé s'est vu refuser l'accès à ladite location de vacances de manière injustifiée au début ou au cours de la période de réservation du fait d'un acte intentionnel et/ou illicite de l'Hôte, et (ii) le dépôt de garantie et/ou le paiement (ou une partie de celui-ci) versé par le Vacancier Protégé n'a pas été remboursé et est conservé de manière indue par l'Hôte. À titre d'exemple d'un tel Événement couvert, citons le cas où l'Hôte a « sur-réservé » la location de vacances en question à la/aux même(s) période(s) en la proposant à deux Vacanciers différents, voire d'avantage.

(c) « Tromperie Substantielle » signifie (i) que le Vacancier Protégé a versé un acompte (si tel est requis) et/ou le paiement intégral à un Hôte pour une location de vacances proposée sur les Sites Abris, (ii) que, dans les douze (12) heures suivant son entrée dans les lieux le premier jour de la période du séjour attendu, et avant de quitter la location de vacances, le Vacancier Protégé téléphone au Service clients en vue d'informer Abris qu'il refuse de l'occuper en raison d'une Non-Conformité Matérielle (telle que définie ci-dessous) de la location de vacances par rapport à la description qui en est faite sur l'annonce en ligne sur les Sites Abris; (iii) que l'acompte et/ou le paiement versé par le Vacancier Protégé n'est pas remboursé ou est conservé de manière indue par l'Hôte, et (iv) que Nous confirmons ultérieurement, l'existence d'une telle Non-Conformité Matérielle de la location de vacances.

« Non-Conformité Substantielle » désigne (i) toute anomalie substantielle au sein de la location de vacances en question, laquelle anomalie n'est pas indiquée dans l'annonce et est d'une ampleur et d'une durée telle qu'une occupation des lieux dans des conditions normales d'utilisation est impossible, tel que relevé et documenté par un Vacancier Protégé, et/ou (ii) le non-fonctionnement ou l'absence totale de biens, services ou aménagements faisant partie de la location de vacances en question, qui sont mentionnés dans l'annonce et qui constituaient l'une des raisons ayant réellement et significativement incité le Vacancier Protégé à louer la location de vacances en question, tel que noté et documenté par le Vacancier Protégé. Pour éviter toute ambiguïté, et en sus des restrictions et limitations générales détaillées ailleurs dans les présentes Conditions Générales, le terme « Non-Conformité Substantielle » N'INCLUT PAS le refus d'un Vacancier Protégé de prendre possession de la location de vacances qu'il a réservée au vu ou en raison (i) de la propreté de la propriété ; (ii) de distorsions mineures ou insignifiantes entre la propriété réelle et la description qui en est faite sur l'annonce, notamment, toutes distorsions concernant : (1) la situation géographique réelle de la propriété ; (2) le fait que la surface habitable totale réelle diverge de manière négligeable de ce qui est indiqué sur l'annonce ; et (3) toute panne ou anomalie temporaire dans la location de vacances en question ou affectant des services annexes (telles qu'une panne du système d'air climatisé, du service d'accès à Internet ou téléphonique, du barbecue, du jacuzzi ou de la piscine, par exemple), ou (iv) tout autre problème indirectement lié à la location de vacances, tel que tout problème lié au voisinage, au quartier ou aux environs immédiats.

(d) « Perte Injustifiée du Dépôt de garantie » désigne toute perte subie par un Vacancier Protégé en raison d'un litige entre lui, en qualité de Vacancier Protégé, et l'Hôte d'une location de vacances proposée sur les Sites Abris, lequel litige concerne un dépôt de garantie qui, à la fin du séjour du Vacancier Protégé, a été, selon Notre seule appréciation, conservé de manière indue par l'Hôte en violation du contrat de location applicable.

4. Exemples illustratifs de Pertes Non Couvertes

Voici quelques exemples, non exhaustifs, illustrant des Pertes de fonds que le Programme NE couvre PAS:

- TOUS DOMMAGES AUTRES QUE LES MONTANTS EFFECTIVEMENT PAYÉS OU VERSÉS À L'HÔTE, Y COMPRIS TOUTES PERTES INDIRECTES, PERTES D'OPPORTUNITÉ ET PERTES DE FRAIS DE DOUANE, ET AUTRES PÉNALITÉS CONTRACTUELLES, BILLETS D'AVION, FRAIS DE TRANSPORT ET/OU TOUS AUTRES FRAIS OU DÉBOURS.
- TOUS DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, PUNITIFS, INCIDENTS, SPÉCIAUX OU CONSÉQUENTS LIÉS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT AVEC VOTRE ACCÈS, AFFICHAGE OU UTILISATION DES SITES ABRIS, OU RÉSULTANT D'UN RETARD OU D'UNE INTERRUPTION DE L'ACCÈS, DE L'AFFICHAGE OU DE LA CAPACITÉ À UTILISER LES SITES ABRIS.
- Tout paiement versé à un Hôte pour une Réservation qui n'est pas effectuée en ligne via la Procédure de paiement des Sites Abris.
- Tout dépôt de garantie ou paiement pour une location de vacances qui n'a pas été remboursé ou retourné parce que le Vacancier Protégé n'a pas respecté le règlement de l'Hôte, a violé le contrat de location ou pour toute autre raison justifiée ou autorisée aux termes du contrat de location.
- Tout paiement ou Dépôt de garantie versé à un Hôte par moyen de paiement non admis, tels que l'argent liquide, le chèque ou tout paiement qui nous apparaîtrait comme étant suspect ou frauduleux.
- Toute perte de quelque nature que ce soit lorsque Nous sommes portés à croire, selon notre analyse, que le Vacancier Protégé et l'Hôte cherchent à profiter de manière abusive du Programme.
- Toute perte de fonds causée par des événements indépendants de la volonté d'Abris ou résultant de ceux-ci, lesquels événements sont communément désignés des « cas de force majeure », tels que par exemple des phénomènes climatiques, des catastrophes naturelles ou des chantiers de construction.
- Toute perte de fonds qui ne résulte pas directement d'un Événement Couvert.

5. Procédure

Pour obtenir le remboursement d'une Perte au titre du Programme, le Vacancier Protégé doit remplir les conditions cumulatives ci-dessous. Si ces conditions ne sont pas remplies ou si de quelconques mesures sont prises et ont pour effet d'entraver la capacité d'Abritel et/ou son droit d'atténuer cette Perte, ou en cas de toute déclaration fausse ou trompeuse de la part d'un Vacancier Protégé concernant une demande de remboursement aux termes du présent Programme le droit du Vacancier Protégé à obtenir un tel remboursement aux termes du Programme peut être anéanti.

(a) Preuve du non-Remboursement des Pertes. A notre demande, un Vacancier Protégé doit fournir à Abritel la preuve écrite que les fonds du Vacancier Protégé n'ont pas été recouvrés ni remboursés (et qu'ils ne le seront pas) par la (les) banque(s), le fournisseur de service de paiement, ou l'émetteur de sa carte de crédit (selon le cas). Afin de minimiser sa Perte, le Vacancier Protégé est tenu d'accepter tout règlement ou paiement partiel de la part des banque(s), du prestataire de paiement ou de l'émetteur de sa carte de crédit (selon le cas), mais il demeure en droit de bénéficier d'un remboursement supplémentaire aux termes du Programme à hauteur de la fraction du montant total de la Perte qui n'aurait pas été remboursée par les banque(s), le prestataire de paiement.

(b) Preuve d'Identité. Le Vacancier Protégé devra fournir toutes preuves écrites de son identité (par exemple copie du passeport, permis de conduire, facture d'électricité et de chauffage, données relatives à une carte de crédit, etc.) que Nous pourrions exiger. Nous nous réservons le droit de déterminer si les documents d'identité présentés sont valables et en cours de validité.

(c) Preuve de la Réservation. À Notre demande, le Vacancier Protégé devra fournir une copie (électronique ou papier) du code de sa Réservation ou de la confirmation envoyée par les Sites Abritel lorsque le Vacancier Protégé a initialement réservé en ligne la location de vacances via la Procédure de paiement Abritel. En outre, Nous devons également être en mesure de vérifier la Réservation telle qu'elle figure dans les registres d'Abritel.

(d) Preuve de l'Acceptation de la Réservation. À Notre demande, le Vacancier Protégé devra fournir la preuve que l'Hôte a accepté sa Réservation et que le Vacancier a payé la Réservation en question. Une telle preuve pourrait nécessiter que Vous fournissiez des justificatifs, tels que des copies de mails ou des preuves de communications téléphoniques, écrites ou autres avec l'Hôte au sujet de la Réservation.

(e) Preuve de Paiement. Sur demande, le Vacancier Protégé devra fournir des justificatifs écrits concernant tous paiements ou remboursements (partiaux, complets et/ou d'un dépôt de garantie) effectués au bénéfice de l'Hôte. Les moyens de paiement acceptés sont notamment les suivants : moyens de paiement acceptés sur la page de paiement (Visa, MasterCard, American Express, Discover cards ou eChecks (eChecks n'étant disponibles que pour les résidents des Etats-Unis)).

(f) Documenter la Perte. À Notre demande, le Vacancier Protégé devra fournir toute documentation écrite requise concernant les fonds perdus ou détournés. Le Vacancier Protégé devra fournir une preuve écrite que l'Hôte a reçu les fonds du Vacancier Protégé, s'est vu notifier la demande de remboursement du Vacancier Protégé et a refusé ou manqué de retourner ou rembourser les fonds en question au Vacancier Protégé. Vous ne devez en aucun cas altérer ou détruire la documentation relative aux fonds perdus ou détournés tant que le différend en question n'est pas résolu.

(g) Obligation de Notification. Le Vacancier Protégé doit notifier Abritel dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant le premier événement à l'origine de la demande en remboursement du Vacancier Protégé aux termes du Programme, soit (i) par e-mail adressé au support clients, soit (ii) par courrier postal adressé à l'équipe Sérénité Abritel, EG Vacation Rentals Ireland Limited, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irlande.

(h) Dépôt d'une Demande de Remboursement. Le Vacancier Protégé doit remplir, signer et Nous retourner la Demande de Remboursement accompagnée de l'ensemble de la documentation requise dans les six mois suivant le premier jour de Votre séjour dans la location de vacances en question. Au cas où une Demande de Remboursement complète ne serait pas soumise dans ce délai, toute demande de remboursement sera réputée refusée. La Demande de Remboursement remplie et envoyée doit mentionner l'accord du Vacancier Protégé à ce que

(i) tout paiement auquel Vacancier Protégé est éligible aux termes du Programme ne sera payable que dans la mesure où le montant de toute autre couverture issue d'une police d'assurance ou de toute autre source de recouvrement personnelle du Vacancier Protégé ou percevable par ce dernier est insuffisant pour que le Vacancier Protégé soit intégralement remboursé de sa Perte ;

(ii) dans le cas où Nous Vous rembourserions aux termes du Programme, Vous acceptez que Nous assumions tous Vos droits à l'encontre de l'Hôte et de tout tiers en relation avec la Perte, et que Nous fassions valoir de tels droits directement ou en Votre nom;

(iii) dans le cas où Nous Vous rembourserions aux termes du Programme et où vous soyez ultérieurement remboursé de votre Perte par l'Hôte, une compagnie d'assurance ou tout autre tiers, Vous Nous rembourseriez immédiatement à hauteur du montant d'un tel remboursement ; et

(iv) Vous acceptez de signer un Protocole Transactionnel Nous dégageant, ainsi que notre société mère, nos filiales et nos sociétés affiliées, de toute responsabilité concernant toutes réclamations que Vous pourriez avoir avant la date d'un quelconque paiement effectué aux termes du Programme. Toute demande de remboursement présentée aux termes du Programme sera traitée dans un délai raisonnable après réception de toute la documentation requise. Tel qu'indiqué ci-dessus, Nous recommandons à tout Vacancier Protégé sollicitant un remboursement de ne détruire et de n'altérer aucun document relatif à sa demande de remboursement, avant que le différend n'ait été résolu.

6. Aidez-Nous à vous aider. En tout état de cause, si un Vacancier Protégé sollicite un remboursement aux termes du Programme, le Vacancier Protégé accepte de Nous fournir, dans les meilleurs délais, la documentation requise à l'appui d'une telle demande. Le Vacancier Protégé convient également de coopérer pleinement avec Nous concernant tous les aspects de la

procédure de remboursement. Nous sommes en droit de refuser de rembourser tout Vacancier Protégé qui ne Nous fournirait pas dans les délais impartis tous les renseignements requis au sujet d'une Perte alléguée.

7. Intégralité de l'Accord ; Coordonnées. Les présentes Conditions Générales constituent l'intégralité de l'accord entre Abritel et chaque Vacancier Protégé concernant le Programme. À l'exception de ce qui pourrait être modifié par les présentes Conditions Générales, chaque Vacancier Protégé reconnaît et accepte d'être soumis aux Conditions Générales d'Utilisation existantes des Sites d'Abritel, et notamment leurs dispositions relatives à la résolution des litiges. En cas de contradiction(s) entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Générales d'Utilisation, les présentes Conditions Générales prévaudront. Pour toute question relative au Programme ou aux présentes Conditions Générales, veuillez nous contacter par

(i) e-mail adressé à notre équipe de support clients ; ou

(ii) courrier postal adressé à : L'équipe Sérénité Abritel - EG Vacation Rentals Ireland Limited, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irlande ; ou

(iii) la page du service d'assistance du support clients.