



Que faire en cas de dégât



1. Comment définir un dégât locatif ?

Un dégât locatif est avéré lorsqu'un élément de votre maison ou de son contenu est endommagé (abimé ou cassé).



2. Ne peuvent être définis comme dégât locatif :

- La remise en l'état de votre maison de vacances ne constitue pas un dégât. A titre d'exemples : nettoyage supplémentaire, tri des déchets, remise en ordre du barbecue, rangement, ...
- Le vol
- Les comportements inappropriés
- Le non-respect de votre règlement d'ordre intérieur
- Un nombre de locataires supérieur à celui annoncé sur le ticket séjour.



3. Que faire en cas de dégât locatif ?

Evaluez la valeur du dégât. **Attention** : le niveau de franchise varie suivant la capacité de votre maison de vacances

- 2 à 9 personnes : 50€
- 10 à 25 personnes : 70€
- 26 personnes et plus : 100€

Dégât > à la franchise

Pour tout dégât évalué à un montant supérieur à celui de votre franchise, la plainte pour dégât sera analysée et traitée par notre Courtier Schmatz&Partners. Connectez-vous à votre espace propriétaire et introduisez votre plainte via notre formulaire de contact. Celle-ci sera acheminée vers notre Courtier qui prendra contact avec vous dans le jour ouvrable qui suit l'introduction de la plainte.*

Dégât < à la franchise

Pour les petits dégâts, réglez la chose directement avec le locataire et, avec son accord, déduisez les frais de la garantie locative. Notez qu'en cas de désaccord, il vous faudra prouver la responsabilité du locataire ainsi que la validité du montant réclamé.*

Dégât < 25 €

Nous recommandons vivement à nos partenaires de prendre en charge les frais inférieurs à 25€ et de ne pas les porter à connaissance du locataire. Casser un verre ou une assiette, cela peut arriver et fait partie du risque locatif.*

***Attention : Si des frais non pris en charge par l'assurance doivent être déduits de la garantie locative, encodez le décompte dans les 5 jours maximum qui suivent la fin du séjour.**



4. Quelles seront les étapes de gestion de votre plainte ?

- Introduisez votre plainte pour dégât locatif via le formulaire de contact dans les 5 jours qui suivent la fin du séjour :

[Formulaire de contact](#)

- Sélectionnez « Ma question concerne : **une réclamation** », « Je souhaite **introduire une plainte pour dégât auprès de la compagnie d'assurance** »
- Entrez le numéro de réservation afin que toutes les informations relatives au séjour concerné soient transmises à Schmatz&Partners, notre courtier.

- Endéans les 8 heures ouvrables, notre courtier reviendra vers vous avec un formulaire de déclaration de sinistre et une demande de documents probants pour constituer le dossier.
- Une fois le dossier complet, c'est-à-dire le moment où le courtier/AXA dispose de tous les éléments pour pouvoir prendre une décision sur le dossier:
 - Pour les dossiers inférieurs à 5000€, notre courtier aura 3 jours ouvrables pour valider l'indemnisation et revenir vers vous.
 - Pour les dossiers supérieurs à 5000€, le délai peut être plus long car il est possible qu'un expert doive intervenir sur place.
- Dans les 5 jours ouvrables qui suivent la décision, le paiement sera effectué sur votre compte bancaire.



5. Que faire si le séjour a engendré des frais supplémentaires qui ne sont pas des dégâts locatifs ?

Remise en état (nettoyage, tri des déchets, rangement, remise en ordre du barbecue, ...)

Ardennes-étape recommande vivement à ses partenaires de ne pas compter les frais liés à une utilisation normale de la maison de vacances. Le locataire est parti sans vider le lave-vaisselle ? Cela constitue un fait relativement normal, même si on peut déplorer le manque de civisme de certains clients. A partir de 1h supplémentaire nécessaire pour remettre la maison en l'état, déduisez les frais réels supplémentaires de la garantie locative en accord avec le locataire.

Vol

Le locataire est parti avec un élément de votre maison ? Prenez contact directement avec lui afin de vérifier qu'il ne l'a pas repris par mégarde et afin de récupérer l'objet. Vous pourrez ensuite déduire les frais de la caution si vous devez le remplacer.



6. Qu'est-ce qui change concrètement pour moi en tant que propriétaire en cas de dégât ?

Ancienne couverture



- Franchise normale 100€
- Pas de garantie dans les délais. Certains dossiers pouvaient durer plusieurs semaines / mois.
- Reconnaissance nécessaire pour les réservations pour lesquelles le locataire a souscrit une assurance dégât
- Dégressivité appliquée pour la vétusté
- 400 000 €
- Société danoise qui ne rentre pas en contact direct avec le propriétaire du bien endommagé. Communications en anglais.
- Assurance optionnelle pour le locataire, assurance propriétaire intervient en deuxième ligne
- Non couverts

Nouvelle couverture



- | | |
|---|--|
| Franchise | • Franchise anglaise de max 100 €* |
| Délai de gestion | • Décision prise dans les 3 jours ouvrables dès que le dossier est complet. Le paiement est effectué dans les 5 jours ouvrables qui suivent la décision. |
| Démarches vis-à-vis du locataire | • Pas de reconnaissance du dégât de la part du locataire |
| Indemnisation | • Valeur réelle d'achat |
| Couverture maximale | • 3 000 000 € |
| Gestion | • Société belge, Courtier local (Saint-Vith) qui correspondra directement avec le propriétaire du bien endommagé dans sa langue |
| Séjours assurés | • Toutes les réservations sont assurées par Ardennes-étape |
| Dégâts multiples | • Couverts |

*dans le cas d'une franchise normale de 100€, si vous subissez un dégât de 101€, vous touchez 1€. Dans le cas d'une franchise anglaise de 100€, si vous subissez un dégât de 101€, vous touchez 101€.



7. Que dois-je payer pour bénéficier de cette couverture exceptionnelle ?

Rien. C'est Ardennes-étape qui prend en charge les frais liés à cette nouvelle assurance. Les tarifs tels que définis dans vos conditions particulières restent inchangés.