

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION SAISONNIERE

Préambule

La société L'AGENCE DES ORRES (ci-après « l'Agence ») est mandataire de propriétaires de biens immobiliers qu'elle offre à la location saisonnière à ses clients, soit directement sur son propre site internet <https://www.lesorresvacances.com/>, soit par l'intermédiaire de ses partenaires qui disposent de leur propre plateforme de commercialisation. Sur l'ensemble des plateformes de l'Agence et/ou de ses partenaires, le client aura trouvé l'ensemble des informations nécessaires sur les conditions de location : prix, caractéristiques et situation du logement, équipement du logement, disposition, capacités, équipement de la résidence.

Les présentes conditions générales de vente lient la **SARL AGENCE EG** (SARL au capital de 1 000 € immatriculée au RCS de GAP sous le numéro 853 735 256, dont le siège social est sis 19, place des Terres Rouges – 05200 LES ORRES) exerçant sous l'enseigne **L'AGENCE DES ORRES** à toute personne (ci-après le ou les Client(s)) louant les biens immobiliers dont elle assure la gestion. Les CGL s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur et, notamment, de la partie réglementaire du Livre II du code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

En cas de réservation par l'intermédiaire de ses partenaires, les CGL devront également être respectées par le client.

1. Objet

Les présentes CGL ont pour objet de définir les conditions, termes et modalités de réservation, d'exécution et d'annulation des biens immobiliers mis en location saisonnière par l'Agence et ont pour objet de compléter les conditions d'occupation prévues par le Contrat de location saisonnière conclu entre le Client et l'Agence (Conditions Particulières) ou entre le partenaire de l'Agence et le Client.

Sauf disposition spécifique, les présentes CGL s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des réservations effectuées auprès de l'Agence.

2. Acceptation des CGL – Entrée en vigueur

Le Client reconnaît qu'en réservant un séjour auprès de l'Agence, il a préalablement pris connaissance des présentes CGL et les a acceptées, sans réserve aucune. Il reconnaît également disposer des informations essentielles sur la surface, la situation, la localisation, la disposition et les équipements et objets du bien qui lui est loué.

Le Client est informé que l'Agence peut être amenée à faire évoluer les termes des présentes CGL. Dans cette hypothèse, les CGL applicables seront celles en vigueur au moment de la commande et/ou de la réservation par le Client.

3. Modalités de réservation

La réservation peut être effectuée sur les sites internet susvisés de l'Agence lesquels renseignent les caractéristiques essentielles de chaque bien mis en location. Tout complément d'information sur le bien loué peut être demandé par le Client, préalablement à sa réservation à l'adresse mail suivante : reservations@agence-des-orres.com

Le contrat de location saisonnière est définitivement formé lorsque le client aura procédé au règlement de l'acompte ou de la totalité du prix du séjour ainsi qu'il l'est précisé audit contrat. Dans l'hypothèse d'une signature du contrat par voie dématérialisée, le contrat de location saisonnière sera définitivement formé après règlement de l'acompte ou de la totalité du prix du séjour.

Ce contrat précisera notamment les tarifs, les prestations souscrites, les dates du séjour et le nombre de participants ainsi que leur identité.

4. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs. Ainsi, le Client ayant effectué une réservation par internet ou par téléphone ou plus généralement à distance, ne pourra en aucun cas prétendre au droit de rétractation dont bénéficient les consommateurs dès lors qu'ils concluent un contrat de vente.

5. Modalités de règlement

Sauf disposition contraire prévue aux conditions particulières il est demandé au Client de régler soit par carte bancaire (directement sur le site internet ou par téléphone) ou par virement ou encore par l'envoi de chèques de vacances :

- Un acompte de 30 % du prix de la location ainsi que le versement des frais de dossier et de l'assurance annulation, si le Client décide de la souscrire.
Ce règlement, s'il n'est pas payé par carte bancaire lors de la réservation, devra être réceptionné par l'Agence au plus tard dans un délai maximum de 92 heures suivant la réservation, à défaut l'Agence pourra si bon lui semble annuler la réservation.
- Le solde du prix de la location, au plus tard, un mois avant la date d'arrivée. Si le solde n'est pas réglé un mois avant l'arrivée du locataire, l'Agence se réserve le droit d'annuler le séjour.

Si la réservation est réalisée à moins d'un mois du début du séjour, le solde devra être intégralement versé le jour de la réservation.

A défaut de règlement dans ce délai, le contrat de location saisonnière pourra être résilié de plein droit par l'Agence, si bon lui semble.

La taxe de séjour, en vigueur dans la commune, n'est pas comprise dans le tarif de l'hébergement et le locataire devra s'en acquitter sur place à son arrivée (prix par nuit et par personne à partir de 18 ans).

Aucun accès à l'hébergement ne sera autorisé en l'absence de règlement du prix du séjour, des taxes de séjours et autres accessoires du prix du séjour tels que les frais de dossier, le supplément animal domestique, le parking, etc.

6. Modification – Annulation du séjour

6.1 Non présentation sur site – arrivée tardive

Le Client s'engage à informer l'Agence de toute arrivée au-delà de 18h00, et ce au plus tard le jour de son arrivée à 17h30. A défaut, l'Agence sera fermée et il ne pourra pas disposer des clés lui permettant d'accéder à son appartement. Au-delà de 18h00 et si l'Agence en a été informée, le Client pourra récupérer les clés d'accès à l'appartement au moyen d'un coffre d'arrivées tardives.

Faute d'information du Client justifiant de son éventuelle arrivée tardive au-delà de midi le lendemain du jour prévu de son arrivée, son séjour sera annulé de plein droit et le bien loué ne sera plus considéré comme disponible et le contrat sera résilié à ses torts exclusifs. Le défaut de présentation du Client au plus tard à minuit le jour prévu de son arrivée entraînera l'application des frais d'annulation prévus ci-après et la possibilité pour l'Agence de relouer le bien.

6.2 Conditions de modification ou d'annulation du fait du Client :

Modification :

Toute modification de la réservation initiale, de la part du Client, concernant l'un des points suivants : dates de séjour, type de logement, formule de séjour - équivaut à une annulation de la réservation initiale et à une nouvelle réservation.

Dans ce cas, les conditions d'annulation pour la réservation initiale s'appliquent de plein droit.

Annulation :

Le Client souhaitant annuler son séjour avant son arrivée devra en informer l'Agence par courrier recommandé ou par mail à l'adresse suivante : reservations@agence-des-orres.com. Les frais de dossier restent dans tous les cas acquis à l'Agence.

Pour toute annulation de séjour à la demande du Client, il sera facturé des frais d'annulation selon les dates d'annulation, celles-ci étant déterminées au jour de la notification du courrier d'annulation du Client.

Ainsi, toute annulation de séjour à la demande du Client :

- Plus de 31 jours avant le début du séjour (date d'arrivée) : les frais d'annulation correspondent à 30% du prix total du séjour tel qu'indiqué aux Conditions Particulières ;
- De 30 à 15 jours avant le début du séjour (date d'arrivée) : les frais d'annulation correspondent à 50% du prix total du séjour tel qu'indiqué aux Conditions Particulières ;
- De 14 à 8 jours avant le début du séjour (date d'arrivée) : les frais d'annulation correspondent à 75% du prix total du séjour tel qu'indiqué aux Conditions Particulières ;
- Moins de 8 jours avant le début du séjour (date d'arrivée) ou non-présentation sur site : les frais d'annulation correspondent à 100% du prix total du séjour tel qu'indiqué aux Conditions Particulières.

Annulation partielle :

Toute annulation est définitive et totale. L'annulation porte sur l'intégralité du séjour. Aucune annulation partielle n'est autorisée, elle serait considérée comme une annulation totale. Aucune réduction de prix ne peut intervenir si le Client n'atteint pas le nombre de participants qu'il a indiqué aux Conditions Particulières lors de sa réservation.

Séjour écourté :

Tout séjour écourté ou interrompu par le Client ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par le Client ne donnera lieu à aucun remboursement, quel qu'en soit le motif. Dans tous les cas les frais de dossier ne sont pas remboursés.

6.3 Conditions spécifiques d'annulation du fait d'une crise sanitaire :

Dans l'hypothèse d'une nouvelle crise sanitaire à l'image de celle de la Covid-19, le séjour pourra être annulé conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au jour de l'annulation totale ou partielle.

6.4 Conditions de modification ou d'annulation du fait de l'Agence

L'Agence peut être amenée à modifier ou à annuler un séjour du fait d'événements extérieurs indépendants de sa volonté. Par ailleurs, malgré toute l'attention portée à la réalisation du site internet, des erreurs peuvent exister. Aussi, en cas de fautes de saisie ou d'oublis sur son site internet, l'Agence se réserve un droit de rectification.

Si l'Agence devait annuler le séjour choisi par le Client, ce dernier se verra proposer en remplacement dans les plus brefs délais, de nouvelles dates de séjour. Le Client doit dans les 72 heures de la notification faire connaître son acceptation ou son refus de ladite proposition. En l'absence de réponse dans ces délais, le Client sera considéré comme ayant accepté ces prestations de substitution. Le prix correspondant à ces prestations sera donc dû.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait dans les délais cette proposition, celle-ci sera tenue d'indemniser le client dans les conditions du code du tourisme.

6.5 Assurance annulation

Le présent contrat n'inclut aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat. Le Client est informé et il jouit de la possibilité de souscrire, par l'intermédiaire du Cabinet DE BELEM, courtier en assurance, 1 Allée des Ecuireuils 33185 LE HAILLAN, partenaire de l'Agence, une assurance couvrant tout ou partie des frais d'annulation, précision faite que les sommes réglées au titre des assurances ne sont jamais remboursables et ne sont pas cessibles.

Les conditions essentielles d'assurance sont communiqués sur simple demande écrite du client, à charge pour lui de se rapprocher du Cabinet BELEM pour toute information complémentaire.

7. Dépôt de garantie

A l'arrivée du Client, un dépôt de garantie d'un montant de 400 à 2 000 euros, selon le type de logement réservé et précisé sur les Conditions Particulières, sera demandé par l'Agence. Ce dépôt de garantie ne sera générateur d'aucun intérêt.

Ce dépôt de garantie sera réalisé par le biais d'une autorisation de paiement sur carte bancaire ou par le versement de cette somme en numéraire (espèces). Le dépôt de garantie ne peut être effectué par la remise d'un chèque.

A défaut de réalisation du dépôt de garantie, l'entrée dans les lieux sera refusée au Client et le contrat de location saisonnière sera résilié de plein droit à ses torts exclusifs. Le prix du séjour sera alors conservé en intégralité par l'Agence.

Le Client devra effectuer dès son arrivée, l'état des lieux de l'hébergement et dresser inventaire des biens, objets et meubles présents dans l'hébergement et signaler au plus tard sous 24 heures toute anomalie constatée, en retournant le formulaire d'entrée, complété et signé, à l'Agence. Passé ce délai, aucun constat ne pourra être pris en compte. A défaut, l'ensemble des équipements, mobiliers et objets sera présumé avoir été délivré en bon état de fonctionnement et en totalité selon l'état des lieux et l'inventaire établis unilatéralement par l'Agence.

Les lieux et les biens mobiliers ne devront subir que la dépréciation provenant d'un usage normal. Le Client est tenu de remettre les meubles et objets mobiliers à leur place ; et de restituer les lieux propres et rangés. Le Client répond de tout dommage que lui ou les personnes l'accompagnant pourraient causer intentionnellement ou par négligence.

Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois, déduction faite des éventuels manquements ou dégradations constatées lors de l'état des lieux de sortie effectué soit contradictoirement entre le Client et l'Agence et/ou ses représentants et/ou ses partenaires, soit unilatéralement par l'Agence après le départ du locataire et avant l'arrivée de nouveaux occupants. Le locataire déclare donc accepter l'état des lieux de sortie qui sera effectué et s'engage à informer préalablement son établissement de toute dégradation, casse des lieux loués. Ce délai pourrait être porté à trois mois si la remise en état du logement nécessite l'intervention d'entreprises extérieures.

8. Perte, Vol, Incendie

Les objets et effets personnels appartenant au locataire relèvent de sa propre responsabilité. L'Agence ne pourra être tenue responsable en cas d'oubli, de perte ou de vol ou de dégradation dans les lieux loués.

Il est demandé au Client de souscrire à une assurance « villégiature » couvrant l'ensemble des risques locatifs (incendie, bris de glace, dégât des eaux, vol, mobilier, recours des voisins, etc..) auprès d'une compagnie d'assurance. Il doit pouvoir en justifier à la simple demande du propriétaire ou de l'agence. A défaut d'assurance, le Client pourra être amené à supporter financièrement les dommages causés lors de son séjour et pourra être tenu d'indemniser l'Agence.

Le Client s'oblige à informer l'Agence, au plus tard dans les 24 heures, tout sinistre survenu dans l'hébergement, ses dépendances et accessoires.

9. Durée de séjour – Remise des clés

A son arrivée, le locataire devra se présenter à l'Agence et sera ensuite orienté vers le logement loué. La remise des clés se fera entre 16h et 18h ; et jusqu'à 19h le samedi. Toute arrivée tardive devra être signalée à l'agence le plus tôt possible. Il pourra être demandé au Client de justifier de son identité et de celle des locataires lors de la remise des clés.

Le jour du départ, le logement devra être libéré à 10h au plus tard et les clés restituées à l'Agence au plus tard à 10h30. Tout départ différé, sans accord préalable de l'Agence, pourra être facturé au tarif d'une nuit supplémentaire.

Le Client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de son séjour et devra restituer les lieux à la date prévue par les Conditions Particulières.

10. Conditions d'occupation

10.1 Règlement intérieur

Le Client et tout occupant de son appartement s'engagent à prendre connaissance du règlement intérieur de la résidence et à le respecter ; et de façon générale, à ne causer aucune nuisance qui pourrait porter atteinte au voisinage. Le règlement intérieur de la résidence est disponible auprès de l'Agence sur simple demande.

10.2 Jouissance paisible

Le Client s'engage à occuper les lieux avec respect et en prenant soin des biens d'autrui, de façon provisoire et à n'y exercer aucune activité professionnelle, artisanale ou commerciale. Le nombre de personnes présentes pendant le séjour ne pourra, sous aucun prétexte, excéder la capacité maximale du logement.

Le Client devra s'abstenir de jeter dans les lavabos, baignoires, bidets, éviers, wc, etc. des objets de nature à obstruer les canalisations, faute de quoi il sera redevable des frais occasionnés pour la remise en service de ces appareils.

Sous peine de résiliation du présent contrat, les lieux doivent être occupés personnellement et ne doivent pas faire l'objet de sous-location ; ni même de cession de droits à un tiers, sans l'accord préalable et écrit de l'Agence.

L'Agence décline toute responsabilité si une interruption dans le fonctionnement des services généraux survient (eau, électricité, réseau téléphonique et internet, piscine, sauna, hammam...) pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Le Client ne pourra s'opposer à la visite des lieux si le bien loué est à la vente ; ni à l'exécution de travaux de réparation urgents.

10.3 Mineurs

L'accès à l'hébergement est refusé aux mineurs (moins de 18 ans) non accompagnés par des adultes. Les mineurs, et en particulier les jeunes enfants, restent sous la seule responsabilité et surveillance de leurs parents ou de leurs accompagnants, notamment dans les parties communes comprenant les éventuels sauna, hammam et/ou piscine. L'accès au sauna et au hammam, éventuellement présents dans la résidence, est interdit aux personnes de moins de 18 ans.

10.4 Animaux

Sauf exception prévue aux conditions particulières les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'hébergement. Dans l'hypothèse d'une autorisation d'accès aux animaux domestiques, un animal au maximum sera autorisé par hébergement et sous réserve du paiement d'un supplément forfaitaire de 49 euros par animal et par semaine. A l'intérieur de la résidence, le Client s'oblige à tenir son chien en laisse. En tout état de cause, les chiens de catégorie 1 et 2 définis comme dangereux sont interdits.

10.5 Tabac

Il est formellement interdit de fumer dans l'hébergement et dans les parties communes de la résidence. Toute odeur de tabac lors de la restitution des lieux amènera à une retenue de 150,00 € sur le dépôt de garantie correspondant aux frais complémentaires de nettoyage et de désenfumage.

10.6 Ménage

Il est précisé que le tarif de mise à disposition de l'hébergement n'inclut pas le ménage de fin de séjour. Le Client s'engage par conséquent, sauf s'il a souscrit à un forfait complémentaire lors de sa réservation ou lors de son arrivée, à rendre l'appartement propre et nettoyé, en veillant particulièrement à vider les poubelles, ranger la cuisine et notamment la vaisselle.

11. Connexion Internet – WIFI

Il est rappelé au Client que la loi interdit le téléchargement illégal d'œuvres protégées par des droits d'auteur, mais aussi la consultation de sites dont le contenu est prohibé par la loi.

Le Client s'engage en conséquence à n'effectuer aucun téléchargement illégal ou streaming illégal.

Le Client est responsable de l'utilisation de l'accès internet mis, éventuellement, à sa disposition lors de la location. D'une manière générale, le Client s'interdit de consulter des pages internet dont le contenu est prohibé par la loi.

Le Client reconnaît être le seul responsable des connexions Internet durant la durée de son séjour. L'utilisation des codes d'accès et la signature du présent contrat, vaut pour accord.

En cas d'infraction à la législation et de demande de toute autorité judiciaire ou administrative, l'Agence se verra dans l'obligation de remettre les coordonnées du Client.

Concernant le réseau en lui-même, aucune connexion stable et à très haut débit n'est garantie au Client.

12. Données personnelles

Le Client reconnaît et accepte que l'Agence, en qualité de responsable du traitement, traite des données à caractère personnel pour la mise en place et l'exécution du contrat conclu avec le Client et pour mener ses actions commerciales et enquêtes de satisfaction.

Lors de la réservation de son séjour, le Client est informé sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire des informations identifiées par un astérisque.

Les données sont collectées et traitées aux fins de la gestion du séjour (réservation, suivi, paiement, fin du séjour) et dans le cadre du respect d'obligations légales, fiscales et comptables.

Les données collectées sont destinées à l'Agence, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'éventuelle société du groupe chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant le cas échéant. Les données ne pourront être transférées à des prestataires que si cela est nécessaire à la réalisation du contrat. Les données pourront être également transmises aux propriétaires des logements.

Il ne sera effectué aucun transfert de données en dehors de l'Union Européenne sauf obligation légale.

Les données personnelles seront conservées dans un environnement sécurisé pour toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concernent et peut s'opposer au traitement de ses données. Pour exercer ces droits, le Client doit s'adresser à l'Agence, par courrier ou par email, aux coordonnées suivantes : contact@agence-des-orres.com

Le Client est informé du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle de son lieu de résidence.