



**Article 1 :** Le présent contrat proposé par le service réservation est réservé à l'usage exclusif d'hébergements labellisés par le relais territorialement compétent, au nom de la Fédération Nationale des Gîtes de France.

En aucun cas la Fédération Nationale des Gîtes de France ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

**Article 2 - durée du séjour :** Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

**Article 3 - responsabilité :** Le service de réservation qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Le service de réservation ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement du séjour.

**Article 4 - réservation :** La réservation devient ferme lorsque le service reçoit un acompte correspondant à 25 % du montant du séjour (options incluses), auxquels se rajoutent la totalité des frais de service, ainsi que les frais d'assurance annulation éventuellement souscrite.

**Article 5 - absence de rétractation :** Pour les réservations effectuées par courrier, par téléphone ou par internet, le client ne bénéficie pas du délai de rétractation, et ce conformément à l'article L.121-21-8 du code de la consommation relatif notamment aux prestations de services d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

**Article 6 - règlement du solde :** Le client devra verser au service de réservation le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début du séjour. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue, est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

**Article 7 - inscriptions tardives :** En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

**Article 8 - confirmation de réservation :** Dès réception des frais de séjour, le service de réservation adresse au client une confirmation de réservation que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

**Article 9 - arrivée :** Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat ou sur l'accusé de réception.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur la confirmation de réservation ou la fiche descriptive.

**Article 10 - annulation du fait du client :** Toute annulation doit être notifiée par courrier au service de réservation.

a/ Vous bénéficiez d'une assurance-annulation : reportez vous à la fiche assurance jointe.

b/ Vous ne bénéficiez pas d'une assurance-annulation : pour toute annulation du fait du client, le remboursement par le service de réservation, à l'exception des frais de service, est effectué comme suit :

- annulation jusqu'au 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu le montant de l'acompte tel que défini à l'article 4 et le solde sera remboursé s'il a été encaissé à la date d'annulation ;

- annulation entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du montant du séjour ;

- annulation entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du montant du séjour ;

- annulation la veille ou le jour d'arrivée initialement prévu au contrat ou non-présentation : il ne sera procédé à aucun remboursement.

**Article 11 - modification d'un élément substantiel :** Lorsqu'avant la date prévue du début du séjour le service de réservation se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées

- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de séjours proposée par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de son séjour.

**Article 12 - annulation du fait du vendeur :** Lorsqu'avant le début du séjour, le service de réservation annule ce séjour, il doit informer l'acheteur par tous moyens (téléphone, courrier, courrier électronique...). L'acheteur sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article 13 - empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat :** Lorsqu'en cours de séjour, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le service de réservation proposera un séjour en remplacement du séjour prévu en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si le prix du séjour accepté par l'acheteur est inférieur au prix du séjour initial, le service de réservation lui remboursera la différence de prix avant la fin de son séjour. Si le vendeur ne peut lui proposer de séjour de remplacement ou si celui-ci est refusé par l'acheteur pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

**Article 14 - interruption du séjour :** En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont peut bénéficier le client.

**Article 15 - capacité :** Le présent contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre d'occupants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client.

**Article 16 - cession du contrat par le client :** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer le service de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

**Article 17 - assurances :** Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être assuré par un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques.

**Article 18 - état des lieux :** Pour les locations meublées et les Gîtes de Groupe, un inventaire est établi en commun et signé par le client et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille.

L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période d'occupation et avant son départ. Le montant des éventuels frais de ménage est établi sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive.

Les chambres d'hôtes ne sont pas concernées par cet article relatif à l'état des lieux.

**Article 19 - accueil des animaux :** Le présent contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non respect de cette clause, le prestataire peut refuser le séjour : aucun remboursement ne sera alors effectué. Lors de la réservation, le client est tenu d'indiquer le nombre d'animaux familiers qui l'accompagneront. Le cas échéant, la fiche descriptive précise les suppléments de tarifs éventuels à prévoir (tarif animal, supplément caution, supplément du forfait ménage...). Des modalités de séjour spécifiques aux animaux familiers pourront être précisées par le propriétaire dans un règlement intérieur affiché dans l'hébergement.

**Article 20 - dépôt de garantie :** Pour les locations meublées et les Gîtes de Groupe, à l'arrivée du client, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur la fiche descriptive est demandé par le propriétaire ou son représentant. Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du client, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

Les chambres d'hôtes ne sont pas concernées par cet article relatif au dépôt de garantie.

**Article 21 - paiement des charges :** Pour les locations meublées et les Gîtes de Groupe, en fin de séjour, le client doit acquitter auprès du propriétaire, les charges non incluses dans le prix. Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive et un justificatif est remis par le propriétaire.

Les chambres d'hôtes ne sont pas concernées par cet article relatif au paiement de charges.

**Article 22 - litiges :** Toute réclamation relative à l'état des lieux et à l'état du descriptif lors d'un séjour, doit être soumise au service de réservation dans les trois jours à compter de l'entrée dans les lieux.

Toute autre réclamation doit lui être adressée dans les meilleurs délais, par lettre. Lorsque le service de réservation, en qualité de mandataire, est amené, au nom du propriétaire, à désintéresser le client, ce dernier le subroge dans les droits et actions qu'il détient auprès du propriétaire.

**Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation,** nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond