

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Applicables à toute réservation à compter du 05/05/2021

### ARTICLE 1 - Champ d'application et opposabilité

Les présentes Conditions Générales de Services s'appliquent, sauf accord contraire écrit entre le Client et Douce France Location, à l'ensemble des prestations de services conclues (ci-après le « Contrat ») par DOUCE FRANCE LOCATION, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 180.000 euros, dont le siège social est sis Chalet La Joubarbe, 23 rue du Cudrey, Saint-Martin-de-Belleville, 73440 Les Belleville, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 751 249 947, n° TVA intracommunautaire FR 55 751 249 947 (ci-après « Douce France Location ») auprès de tout acheteur hors agence de voyage et professionnels ayant conclu une convention générale avec Douce France Location (ci-après le(s) « Client(s) »), sous réserve toutefois des dispositions spécifiques applicables à chacune des catégories indiquées), professionnels, non-professionnels ou consommateurs, désirant bénéficier des services proposés par Douce France location (ci-après le(s) « Service(s) ») à distance sur le site Internet accessible via le lien url suivant : [www.doucefrancelocation.fr](http://www.doucefrancelocation.fr) (ci-après le « Site »).

Les Conditions Générales de Services sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version. La version applicable au Contrat conclu avec le Client est celle en vigueur à la date de réservation. Elles seront en tout état de cause jointes à la confirmation de la réservation envoyée sur support durable au Client.

### ARTICLE 2 – Services proposés

Les caractéristiques principales des Services proposés sur le Site et notamment les dates de disponibilité, les autres services inclus dans l'offre, et le prix sont présentés au cours du processus de réservation. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute demande de réservation. Ces caractéristiques, présentées en langues française et anglaise, seront confirmées au plus tard avant la réservation par le Client.

### ARTICLE 3 – Processus de réservation

La réservation est passée sur le Site ou par le biais de toute communication écrite (courriel, courrier, fax).

Pour réserver, le Client doit au préalable choisir entre la réservation d'une propriété. Il est renvoyé vers les formulaires de contact par le biais desquels il devra renseigner son nom, son adresse mail ainsi que les caractéristiques principales souhaitées du Service envisagé.

Douce France Location communique par mail au Client les caractéristiques principales des Services qui correspondent aux demandes du Client, soit :

- la catégorie touristique de l'hébergement ;
- le nombre de nuitées ;
- les visites, les excursions et les autres services compris dans le prix total ;
- dans l'hypothèse où Douce France Location propose un service touristique qui repose sur une communication verbale efficace, il précise la langue dans laquelle ce service sera fourni ;
- les modalités de paiement, y compris le montant à verser à titre d'arrhes et le calendrier pour le paiement du solde ;
- le prix total incluant les taxes ;
- des informations d'ordre général concernant les conditions applicables, en France, en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires.

Douce France Location fournit également des informations générales sur le fait de savoir si le séjour est adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du Client, des informations précises sur l'adéquation du séjour aux besoins du Client.

Le Client s'assure d'avoir renseigné, sous sa responsabilité, les informations exactes et complètes requises, notamment les éléments liés à son identification, à la période de séjour ou au nombre de personnes devant séjourner. Douce France Location ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs du Client et des conséquences qui peuvent en découler. Il se réserve le droit de faire supporter au Client les frais résultant d'une information erronée communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa réservation de Service, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une réservation de Service est réalisé lors de l'envoi au Client de la confirmation de la disponibilité de la propriété, et de l'acceptation de la réservation par Douce France Location. Une confirmation écrite de prise en compte de sa réservation lui est envoyée dans les plus brefs délais par Douce France Location (courriel, courrier, fax).

Outre les caractéristiques principales du Service, la confirmation de la réservation devra faire état des exigences particulières du Client qui ont été acceptées par Douce France Location.

Douce France Location se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

#### **ARTICLE 4 – Prix et conditions de paiement**

Les prix sont affichés Toutes Taxes Comprises et Hors Taxes sur l'offre et la confirmation de réservation du Service, et s'entendent par propriété pour le nombre de personnes pour la période de séjour sélectionnée par le Client. Les taxes éventuellement applicables seront celles en vigueur au jour de la réservation.

Le prix du Service ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le Contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début d'exécution du Service. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du Service, le Client peut résoudre le contrat. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les réservations devront être accompagnées du versement d'arrhes correspondant à 25% par virement bancaire, carte de crédit ou de débit. Le prix du Service devra être réglé 30 jours avant l'arrivée du Client par carte de crédit ou de débit, déduction faite des arrhes versés à la réservation.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par Douce France Location.

Une facture est adressée au Client par email au jour du versement des arrhes. Une facture définitive sera adressée par Douce France Location et remise au Client lors du complet paiement du Service, laquelle fera référence aux factures d'arrhes.

Tout défaut de paiement total ou partiel entraîne l'application par Douce France Location sur la somme restant due d'une pénalité de retard équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal le lendemain de la date d'échéance, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

**Lorsque le Client est professionnel**, tout défaut de paiement total ou partiel à l'échéance entraîne, de surcroît, la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Douce France Location pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

#### **ARTICLE 5 – Résidences - Garantie**

A titre de garantie lors de votre location de propriété, un montant de 1000€ sera bloqué sur la carte bancaire de votre choix, sous forme de pré-autorisation. Aucune demande de débit n'est faite. La prise de possession des lieux ne pourra se faire sans le blocage préalable de la garantie dont question ci-avant. La garantie sera bloquée dans les 7 jours précédant la date d'arrivée et débloquée dans les 7 jours suivant votre départ. Des retenues pourront être effectuées en cas de dégradations et/ou de non-paiement de sommes dues.

#### **ARTICLE 6 – Capacité d'accueil**

Chaque propriété peut accueillir un nombre de personnes donné. La capacité d'accueil de chaque propriété est spécifiée lors de la réservation. Il est strictement interdit d'y séjourner à plus sans avoir obtenu l'accord écrit de Douce France Location.

Il est convenu entre les parties que si le locataire ne respecte pas cette règle, la totalité de la caution sera perdue à titre forfaitaire.

#### **ARTICLE 7 – Entretien et piscine**

Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour soit le plus agréable possible dans chacune des propriétés, qui doivent bien évidemment être entretenues.

Dans cet unique but, Douce France Location se réserve le droit d'intervenir quand bon lui semble (en fonction notamment de la météo) pour tondre et nettoyer les abords de la propriété. Il en va de même pour l'entretien de toutes les installations de la propriété (p.ex. piscine, spa, sauna, etc. et l'arrosage des plantes.

Chaque piscine est équipée d'une alarme de sécurité. Le locataire s'engage à en vérifier le bon fonctionnement dès son arrivée dans la propriété et à signaler toute anomalie à Douce France Location. Douce France Location fera intervenir un spécialiste pour remédier au problème dans les meilleurs délais.

Si le problème n'a pas été signalé, Douce France Location décline toute responsabilité en cas d'accident.

#### **ARTICLE 8 – Cession de contrat**

Le Client peut céder le Contrat à un tiers satisfaisant à toutes les conditions applicables au Contrat, moyennant un préavis de 7 jours adressé à Douce France Location.

Le Client initial et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Douce France Location informe le cédant des coûts réels de la cession.

#### **ARTICLE 9 – Résolution**

Le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le commencement d'exécution du Service, toutefois Douce France Location pourra alors conserver les arrhes versées par le Client selon les modalités suivantes :

- jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée : 100% des arrhes conservés ;
- à J-30 : 100% du séjour conservés.

Douce France Location peut résoudre le Contrat à tout moment avant le commencement d'exécution du Service, en réglant au Client le double des arrhes versées sauf dans les cas suivants dont les modalités de résolution sont expressément prévus par le Code du Tourisme.

En cas de de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant à proximité des installations de Douce France Location, le Client pourra demander la résolution, sans frais de résolution, du Contrat avant le commencement d'exécution du Service si ces circonstances ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat.

De la même manière, si Douce France Location est empêchée d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il devra notifier la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais et rembourser intégralement les paiements déjà effectués par le Client.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du Service et que Douce France Location n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

#### **ARTICLE 10 – Résolution – Conditions spécifiques**

**J-8** : Annulation sans frais en cas de : confinement / restrictions de circulation / quarantaine ou quatorzaine dans la ville ou le pays d'origine du client ou dans la ville de la propriété louée.

**J-0** : Annulation sans frais :

- en cas de contamination au COVID-19 d'une des personnes devant prendre part au voyage, il sera possible d'annuler votre réservation jusqu'à la veille de votre départ (sous réserve de justification avec un certificat médical ou résultat de test positif)

**Exclusions** : les demandes de remboursement alors que le motif était connu au moment de la réservation (confinement, frontières fermées, quarantaine déjà en vigueur dans le pays d'origine...)

Dans le cas d'une réservation impliquant plusieurs foyers, seuls les occupants du foyer concerné par les mesures d'annulation Covid-19 pourraient être remboursés au prorata.

#### **ARTICLE 11 – Force majeure**

Chacune des parties ne pourra être tenue responsable de l'absence ou d'un retard dans l'exécution de tout ou partie du Contrat dû à un événement de force majeure, si celui-ci remplit les conditions requises pour qualifier la force majeure telles que précisées à l'article 1218 du Code civil.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations conformément à la loi. Si l'empêchement est temporaire, le cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 7 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résolution de plein droit du Contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après la première présentation d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiant cette décision.

#### **ARTICLE 12 – Conformité**

Le Client informe Douce France Location dans les meilleurs délais de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du Service. Douce France Location s'engage à remédier à toute non-conformité constatée, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur du Service.

Le Client pourra demander une réduction du prix si Douce France Location n'est pas en mesure de remédier à la non-conformité.

Lorsqu'une part importante du Service ne peut être fournie comme prévu dans le Contrat, Douce France Location propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à celles spécifiées dans le Contrat, pour la continuation du Contrat. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat, Douce France Location octroiera au Client une réduction de prix appropriée.

Le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client refuse les autres prestations proposées, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts sans résolution du contrat.

#### **ARTICLE 13 – Assistance**

Sur demande du Client, Douce France Location pourra également lui fournir des informations relatives aux services de santé, aux autorités locales et à l'assistance consulaire.

#### **ARTICLE 14 – Données personnelles**

Les données à caractère personnel collectées par Douce France Location ont pour objectif la bonne exécution des Services, le respect des exigences légales, ou encore l'établissement de statistiques commerciales.

Notre politique de protection des données personnelles est détaillée dans un document figurant sur le Site sous l'onglet « Politique de confidentialité ».

#### **ARTICLE 15 – Démarchage téléphonique**

Afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par OPPOSETEL SAS, 92-98 Boulevard Victor Hugo - 92110 CLICHY. Cette liste est accessible à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

#### **ARTICLE 16 – Langue**

Les présentes Conditions Générales de Services sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 17 – Réclamations**

Pour toute question ou réclamation relative à l'exécution des présentes, le Client peut contacter le Service clients :

- par téléphone : +33 9 72 52 56 47 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 sans interruption ;

- par courrier : Douce France Location SAS, Chalet La Joubarbe, 23, rue du Cudrey, Saint-Martin-de-Belleville, 73440 Les Belleville, France.
- par mail : [info@doucefrancelocation.fr](mailto:info@doucefrancelocation.fr).

Douce France Location s'engage à traiter les réclamations dans les plus brefs délais.  
Le Client est informé qu'une réclamation écrite sera nécessaire en cas de recours ultérieur à la médiation prévue ci-dessous.

#### **ARTICLE 18 – Médiation**

A défaut d'une résolution du litige par la procédure de réclamation détaillée à l'article « Réclamations » ou à défaut de réponse de Douce France Location dans les deux (2) mois du dépôt de sa réclamation, le Client peut, dans la limite de douze (12) mois à compter de sa réclamation écrite, recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès de la plateforme de règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/>

Pour plus d'information, il est possible de contacter Douce France Location par email à l'adresse indiquée à l'article « Réclamations ».

#### **ARTICLE 19 – Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Service et les prestations en découlant sont soumises à la loi française sous réserve des règles impératives plus favorables du pays de leur résidence applicables aux services d'hébergement.

Le tribunal exclusivement compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun.