

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Centrale de Réservation – Villard Reculas Tourisme

PRÉAMBULE

Villard Reculas Tourisme – Centrale de Réservation

SAEML Villard Reculas tourisme

1 route des Pistes 38114 Villard-Reculas

SIREN 844 440 644

Téléphone : +33 4 76 80 45 69 E-mail : resa@villard-reculas.com

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les réservations de logements proposées par la Centrale de Réservation de Villard Reculas Tourisme.

Le contrat de location, les présentes CGV ainsi que le descriptif du logement constituent l'ensemble contractuel applicable à la réservation.

Lorsque le logement est soumis à une obligation de déclaration, le numéro de déclaration applicable est indiqué dans l'offre et/ou les documents de réservation conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 1. OBJET ET DURÉE DU SÉJOUR

La location est consentie pour une durée déterminée correspondant aux dates et horaires indiqués dans le contrat de réservation.

Le locataire ne peut se maintenir dans les lieux au-delà de la date et de l'heure de départ prévues au contrat sans l'accord préalable et écrit du propriétaire ou de la Centrale de Réservation.

Toute prolongation du séjour doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit et est soumise au règlement des nuitées supplémentaires selon le tarif applicable.

À défaut de tarif spécifique indiqué au contrat, les nuitées supplémentaires sont calculées selon la formule suivante : Prix de la semaine / 5 × nombre de nuits supplémentaires.

ARTICLE 2. ARRIVÉES ET DÉPARTS

Horaires d'arrivée

Les arrivées s'effectuent entre 17h00 et 18h00.

Si le locataire prévoit une arrivée après 18h00, il doit contacter la Centrale de Réservation dans les meilleurs délais afin de connaître les modalités d'arrivée tardive. Le locataire est tenu de respecter les modalités d'arrivée qui lui sont communiquées.

Horaires de départ

Pour les séjours week-end, le logement doit être libéré et les clés restituées au plus tard à 18h00 le dimanche.

Pour les séjours à la semaine et les courts séjours en semaine, le logement doit être libéré et les clés restituées au plus tard à 10h00.

En cas de départ avant l'ouverture de l'Office de Tourisme, les clés doivent être déposées dans le dispositif prévu à cet effet, selon les instructions communiquées au locataire.

Tout départ tardif non autorisé pourra donner lieu à une facturation complémentaire correspondant aux frais occasionnés.

ARTICLE 3. RÉSERVATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Acompte de réservation

La réservation devient définitive après réception par la Centrale de Réservation :

- D'un acompte correspondant à 25 % du montant total du séjour, frais de service inclus ;
- Et du contrat de réservation signé, dans le délai indiqué sur celui-ci.

La réservation n'est considérée comme ferme qu'à réception de l'ensemble des éléments demandés.

Solde du séjour

Le solde, correspondant à 75 % du montant total du séjour, doit être réglé au plus tard 21 jours avant la date d'arrivée.

À défaut de règlement du solde dans ce délai, après relance du locataire, la Centrale de Réservation pourra procéder à l'annulation de la réservation dans les conditions prévues à l'Article 5.

ARTICLE 4. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation de quatorze jours ne s'applique pas aux prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, devant être fournies à une date ou pendant une période déterminée.

La réservation est donc soumise aux présentes conditions de réservation et d'annulation.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'ANNULATION

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la Centrale de Réservation, par courrier ou par e-mail aux coordonnées figurant sur le contrat de réservation.

La date de réception de la demande par la Centrale de Réservation est prise en compte pour déterminer les conditions d'annulation applicables.

Cas A – Annulation à l'initiative du locataire

Plus de 21 jours avant la date d'arrivée : l'annulation est effectuée sans frais. L'acompte versé est intégralement remboursé.

Entre 21 jours et 14 jours avant la date d'arrivée : l'acompte correspondant à 25 % du montant total du séjour est conservé à titre d'indemnité d'annulation.

Moins de 14 jours avant la date d'arrivée : le montant total du séjour reste dû à titre d'indemnité d'annulation.

Ces conditions s'appliquent sous réserve des dispositions légales impératives éventuellement applicables.

Lorsque le logement est reloué pour la même période et au même tarif, la Centrale de Réservation pourra procéder à un remboursement total ou partiel des sommes conservées au titre de l'annulation, selon les conditions communiquées au locataire.

Cas B – Annulation à l'initiative de la Centrale de Réservation ou du propriétaire

En cas d'annulation de la réservation à l'initiative de la Centrale de Réservation ou du propriétaire, hors cas de force majeure (voir Article 6), la Centrale de Réservation reverse au locataire le double du montant des sommes encaissées au titre de la réservation.

En cas de force majeure, le locataire est remboursé de l'intégralité des sommes versées, sans indemnité complémentaire, dans les conditions prévues à l'Article 6.

ARTICLE 6. FORCE MAJEURE

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, au sens de l'article 1218 du Code civil, qui empêche l'exécution du séjour dans des conditions normales (notamment : catastrophe naturelle, épidémie, décision administrative de fermeture de la station ou des accès, événement climatique exceptionnel rendant le logement ou son accès impraticables).

Lorsque l'annulation ou l'impossibilité d'exécuter le séjour résulte d'un cas de force majeure, ni le locataire ni la Centrale de Réservation ou le propriétaire ne pourront être tenus pour responsables de cette inexécution. Dans ce cas, les sommes versées par le locataire lui sont intégralement remboursées, à l'exclusion de toute indemnité complémentaire.

ARTICLE 7. INTERRUPTION DU SÉJOUR

En cas de départ anticipé à l'initiative du locataire, quelle qu'en soit la cause, aucun remboursement ni réduction du prix du séjour ne sera dû au titre de la période non consommée.

Cette disposition ne fait pas obstacle aux droits dont le locataire pourrait bénéficier en application de dispositions légales impératives ou en cas de manquement imputable au propriétaire ou à la Centrale de Réservation.

ARTICLE 8. DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie, d'un montant compris entre 500 € et 1 700 € selon les logements, peut être demandé au locataire à son arrivée.

Le dépôt de garantie peut être constitué par chèque, par préautorisation bancaire ou, lorsque ces moyens ne sont pas disponibles, par virement selon les modalités communiquées par la Centrale de Réservation.

Le dépôt de garantie ne constitue pas une avance sur le prix du séjour.

Destination du dépôt de garantie

Le dépôt de garantie a pour objet de couvrir notamment :

- Les dégradations causées au logement, à son mobilier ou à ses équipements ;

- Les dommages causés aux parties communes ou à l'immeuble lorsqu'ils sont imputables au locataire ;
- Les frais de remise en état rendus nécessaires par un usage anormal du logement ;
- Les frais d'intervention rendus nécessaires par une obstruction ou une mauvaise utilisation des canalisations ou équipements sanitaires ;
- Le nettoyage ou le remplacement du linge rendu nécessaire en raison de taches ou de dégradations imputables au locataire ;
- Les interventions d'entreprises spécialisées rendues nécessaires par les dégradations constatées.

Cette liste n'est pas exhaustive. Les retenues effectuées sur le dépôt de garantie correspondent aux frais réellement engagés ou restant à engager pour remédier aux dommages constatés.

Restitution

Pour les dépôts constitués par chèque ou virement, le dépôt de garantie est conservé pendant une durée maximale de 30 jours à compter de la fin du séjour, sous réserve des vérifications nécessaires. En l'absence de dégradation ou de frais à retenir, le dépôt de garantie est restitué dans ce délai. En cas de retenue, le locataire est informé du montant retenu et, lorsque cela est nécessaire, des frais correspondants.

Les chèques de garantie sont détruits après vérification de l'état du logement, sauf demande expresse du locataire.

Les préautorisations bancaires sont annulées au plus tard dans un délai de 30 jours après leur constitution, sous réserve des sommes éventuellement dues.

ARTICLE 9. ÉTAT DES LIEUX, INVENTAIRE ET RÉCLAMATIONS

Un inventaire du logement et de ses équipements est remis au locataire à son arrivée. Le locataire est invité à vérifier l'état du logement et de son équipement dès son arrivée.

Toute anomalie, tout manquement ou toute détérioration constatée doit être signalé à la Centrale de Réservation dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible, dans les 48 heures suivant l'arrivée, afin de permettre une intervention rapide.

Toute réclamation concernant la propreté du logement doit être signalée dès sa constatation et, dans la mesure du possible, dans les deux heures suivant l'arrivée, afin de permettre à la Centrale de Réservation d'organiser une intervention dans les meilleurs délais. Lorsque cela est pertinent, des

photographies ou tout autre élément permettant de constater le problème pourront être demandés.

L'absence de réclamation dans les délais indiqués ne prive pas le locataire de ses droits en cas de défaut non apparent lors de son arrivée ou de difficulté ne pouvant raisonnablement être constatée plus tôt.

Le locataire doit signaler avant son départ toute casse, dégradation ou avarie dont il est responsable.

ARTICLE 10. MÉNAGE DE FIN DE SÉJOUR ET OBLIGATIONS DE DÉPART

Les frais de service de ménage facturés couvrent la remise en état standard du logement après le séjour. Ils ne dispensent pas le locataire d'effectuer les opérations de départ suivantes :

- Vider les poubelles et déposer les déchets dans les conteneurs prévus à cet effet ;
- Vider et ranger le lave-vaisselle ;
- Retirer les draps de tous les lits ;
- Fermer les fenêtres et les volets ;
- Retirer l'ensemble des denrées alimentaires.

Le logement doit être restitué dans un état d'usage normal et avec l'ensemble de ses équipements et mobiliers. Tout nettoyage supplémentaire ou toute réparation rendue nécessaire en raison d'un usage anormal, d'un défaut d'entretien, d'une salissure excessive ou de dégradations imputables au locataire pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire ou d'une retenue sur le dépôt de garantie.

ARTICLE 11. UTILISATION DU LOGEMENT ET ASSURANCE

Le locataire s'engage à utiliser le logement de manière paisible et conformément à sa destination. Il doit respecter le règlement intérieur de l'immeuble ainsi que les règles applicables en matière de bruit, de propreté, de stationnement, de gestion des déchets et, plus généralement, les règles de vie collective.

Le locataire ne peut céder ou sous-louer la location, ni mettre le logement à la disposition de tiers non déclarés, sans l'accord préalable et écrit du propriétaire ou de la Centrale de Réservation. Tout manquement grave à ces obligations pourra entraîner la résiliation du séjour dans les conditions prévues par la réglementation applicable, sans préjudice de l'indemnisation des dommages éventuellement causés.

Assurance

Le locataire est responsable des dommages qu'il pourrait causer au logement, à son mobilier ou aux équipements mis à sa disposition. Il est recommandé au locataire de disposer d'une assurance couvrant sa responsabilité civile ainsi que les dommages susceptibles d'être occasionnés pendant son séjour, notamment au titre de la garantie villégiature.

Lorsque la présentation d'une attestation d'assurance est demandée, le locataire devra être en mesure de la fournir avant ou au début du séjour.

ARTICLE 12. NOMBRE DE LOCATAIRES ET CAPACITÉ D'ACCUEIL

Le nombre de personnes occupant le logement ne peut dépasser la capacité maximale indiquée dans le contrat ou le descriptif du logement, sauf accord préalable et écrit du propriétaire ou de la Centrale de Réservation.

Pour les besoins de la tarification, les enfants de moins de quatre ans peuvent ne pas être comptabilisés dans le nombre de personnes facturées. Cette règle ne permet toutefois pas de dépasser la capacité maximale autorisée du logement.

Si, à l'arrivée, le nombre de personnes présentes dépasse la capacité prévue au contrat sans accord préalable, la Centrale de Réservation ou le propriétaire pourra refuser l'accès aux personnes supplémentaires ou demander leur départ.

Lorsque la configuration du logement et sa capacité réglementaire le permettent, des personnes supplémentaires peuvent être acceptées sous réserve d'un accord préalable et écrit et de l'application d'une majoration tarifaire communiquée au locataire avant son acceptation.

ARTICLE 13. LOGEMENT NON-FUMEUR ET ANIMAUX

Logements non-fumeurs

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des logements. L'utilisation des balcons et terrasses est autorisée sous réserve de préserver la propreté des lieux et de ne provoquer aucune nuisance pour les autres occupants. Des cendriers peuvent être mis à disposition lorsque cela est prévu. Tout nettoyage ou dommage résultant du non-respect de cette interdiction pourra être facturé au locataire.

Animaux

Les animaux domestiques ne sont admis que dans les logements dont le descriptif indique qu'ils sont autorisés. La présence d'un animal peut être

soumise à un supplément tarifaire indiqué au moment de la réservation. Le locataire reste responsable des dommages, dégradations ou nuisances occasionnés par son animal pendant le séjour.

ARTICLE 14. LINGE DE MAISON

Sauf indication contraire figurant dans le descriptif du logement ou le contrat de réservation, le linge de lit et de toilette n'est pas inclus dans le prix de la location. Le linge peut être proposé en location complémentaire, sous réserve de disponibilité et selon les tarifs en vigueur au moment de la réservation.

ARTICLE 15. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées dans le cadre de la réservation font l'objet d'un traitement destiné notamment à permettre la gestion de la réservation, l'organisation du séjour, le suivi administratif et comptable, la relation avec le locataire et, le cas échéant, la gestion des réclamations.

Responsable du traitement

SAEML Villard Reculas tourisme

Les données sont traitées sur les bases légales applicables, notamment l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et, lorsque cela est nécessaire, le consentement de la personne concernée.

Les données peuvent être communiquées aux personnes ou prestataires nécessaires à l'exécution de la réservation et à la réalisation du séjour, dans la limite de ce qui est nécessaire à leurs missions.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et conformément aux obligations légales applicables.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le locataire dispose notamment, selon les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, lorsque cela est applicable, de portabilité.

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à :

direction@villard-reculas.com

Le locataire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'utilisation de l'adresse e-mail à des fins d'envoi de newsletters ou de communications commerciales est réalisée dans les conditions prévues par la réglementation et, lorsque le consentement est requis, après obtention de celui-ci.

ARTICLE 16. RÈGLEMENT DES LITIGES ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de réclamation ou de litige relatif à l'exécution du contrat, le locataire est invité à contacter en priorité la Centrale de Réservation afin de rechercher une solution amiable.

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur peut, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à la Centrale de Réservation et lorsque les conditions légales sont réunies, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève la structure.

Les coordonnées du médiateur seront communiquées au consommateur conformément aux obligations légales applicables.

Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable ou de médiation, tout litige sera soumis aux juridictions compétentes du ressort de Grenoble.

Aucune disposition des présentes CGV ne saurait avoir pour effet de priver le consommateur des droits ou recours dont il bénéficie en application des dispositions légales impératives.

Version des CGV : aout 2026