

Conditions générales et particulières de Vente de la Résidence Les Alcyons – SAS Les Vertmarines
Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du Code du tourisme du 29 décembre 2017

Article R. 211-1 : Les dispositions réglementaires des titres Ier et II sont applicables à toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1, sous réserve des dispositions de la seconde phrase du III, du IV et du V de cet article et des dispositions des articles L. 211-7 et L. 211-17-3 relatives aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour l'organisation de voyages d'affaires. Les dispositions réglementaires des titres Ier et II ne sont pas applicables aux transporteurs aériens et ferroviaires délivrant les titres de transport mentionnés respectivement au 2° et au 3° du V de l'article L. 211-1. Les opérations de délivrance des titres de transport prévus à l'alinéa précédent doivent être réalisées par les transporteurs aériens ou ferroviaires directement ou au moyen de leur propre matériel automatisé mis en œuvre sous leur responsabilité.

ARTICLE R. 211-1-1 La délivrance de titres de transport s'effectue conformément aux textes législatifs et réglementaires ou aux accords internationaux propres à l'organisation des transports.

ARTICLE R. 211-1-2 : Pour l'application du B du II et du III de l'article L. 211-2, le service de voyage dont la valeur est d'au moins 25 % du montant de la combinaison représente une part significative. Le formulaire mentionné au I de l'article L. 211-3 est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

Article R. 211-2 : Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu à l'article L. 141-3 doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation. Les associations ou les organismes sans but lucratif mentionnés au b du III de l'article L. 211-18 font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union. Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

ARTICLE R. 211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes : 1° Les caractéristiques principales des services de voyage : a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ; 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ; 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ; 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier

pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ; 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ; 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ; 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ; 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R.211-5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211 – 6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes : 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ; 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ; 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ; 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ; 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ; 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ; 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ; 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R.211 – 7 : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R.211 – 8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211 – 9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences

particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ; 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R.211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R.211 – 11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment : 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Conditions particulières de vente

Absence de droit de rétractation

En application de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

La résidence les Alcyons met à disposition des informations disponibles et vérifiées. Malgré toute l'attention portée à la réalisation des supports de communication, elle ne saurait être tenue pour responsable des erreurs ou de l'indisponibilité de certaines informations.

La réservation d'un séjour implique d'accepter les présentes conditions particulières de vente.

Nous attirons votre attention sur la déformation que subissent les bâtiments, chambres et piscines lorsque les photos sont prises au grand angle. Les photos sont données uniquement à titre d'exemple et ne sont en aucun cas contractuelles. Les surfaces des hébergements sont approximatives et données à titre indicatif.

PRIX : Les prix, indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), sont établis sur la base des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date d'élaboration de cette brochure. Toute modification de taxe sur la valeur ajoutée, etc. peut entraîner une modification équivalente des prix. En cas de modification, la répercussion sur les tarifs pourra être immédiate pour toutes nouvelles réservations. Pour des réservations déjà effectuées concernant des séjours à réaliser, un courriel ou courrier sera adressé au client pour préciser l'incidence de la modification tarifaire : le client disposera d'un délai de 10 jours à réception de cette information pour accepter la modification tarifaire (accord tacite), ou pour annuler son séjour, sans frais, par une demande formulée par écrit.

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives. Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation, et confirmés lors de la demande de réservation.

FRAIS D'INSCRIPTION : Pour chaque dossier de réservation, les frais s'élèvent à 25€TTC. Ces frais s'ajoutent aux tarifs d'hébergement et de prestations annexes indiqués dans le catalogue ou sur notre site internet ne sont pas remboursables et doivent être réglés en totalité à l'inscription.

TAXE DE SEJOUR : La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par personne et par nuitée et est variable selon la délibération de l'année en cours et sera collectée sur place.

MODALITES DE RESERVATIONS : Sauf offre et conditions commerciales spécifiques, la réservation doit s'effectuer par écrit accompagné d'un acompte de 25% du prix TTC du séjour et des frais d'inscription, au plus tard 4 jours après la création de dossier (ou de la totalité du prix du séjour en cas d'inscription à moins de 5 semaines du début du séjour).

En cas de réservation tardive à moins de 5 semaines du séjour, la résidence les Alcyons se réserve la possibilité de demander un règlement intégral immédiat.

Passé son délai de validité, l'option sera automatiquement annulée. La réservation est considérée comme définitive dès qu'elle fait l'objet d'une confirmation de la part du vendeur (envoi d'une confirmation de réservation par e-mail). Il est alors remis au client une confirmation de réservation avec mention des éléments caractéristiques du séjour, ainsi que d'éventuelles observations ou réserves relatives au séjour choisi ou imposées par des conditions particulières. Après le paiement du solde, au plus tard 5 semaines avant le début du séjour, les éléments nécessaires à l'entrée dans les lieux sont adressés à l'acheteur (bon d'échange pour retirer les clefs, coordonnées de la réception et horaires).

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est, même sans rappel préalable, considéré comme ayant annulé son séjour. Il doit alors supporter les frais d'annulation dont il a été informé au moment de l'inscription. Le séjour doit être réglé en totalité au moment de la réservation.

MODIFICATION OU ANNULATION DE SEJOUR :

ANNULATION FLEXIBLE : Les frais de dossier seront retenus ainsi qu'une indemnité en fonction du barème ci-dessous :

< 30 jours avant le départ : 50 % sur le prix total du séjour

31 < 3 jours avant le départ : 75 % sur le prix total du séjour

< 4 jours avant le départ : 100 % sur le prix total du séjour.

Pour toute demande de remboursement par virement et non par chèque, il sera prélevé 6€ à titre de frais de traitement.

Toute annulation de séjour doit être notifiée et justifiée par écrit par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception. La date de réception du courrier fait foi et détermine le montant des frais applicables ;

Offre « Annulation sérénité » : Dans le contexte actuel, la Résidence Les Alcyons vous propose une offre d'annulation sans risque liée au contexte sanitaire.

> Pour toute annulation ou modification liée à une impossibilité de se déplacer suite à une décision gouvernementale restrictive de déplacements, le service client proposera la possibilité de reporter le séjour ou d'émettre un avoir valable 1 an, à défaut 100% du montant réglé de l'hébergement, des prestations et frais de dossiers sont remboursés.

> Pour toute annulation ou modification ayant un lien avec la Covid-19, affectant un participant au séjour et ayant un impact sur la période totale du séjour, 100% du montant réglé de l'hébergement et des options seront remboursés hors frais de dossier, dans les cas suivants et sur présentation du justificatif :

Fermeture totale des commerces alimentaires

Cas contact empêchant un déplacement (justifié par un certificat d'isolement délivré par un médecin)

Un participant au séjour est positif au test RT-PCR au Covid-19

Restriction de déplacements (Provenance ou Destination)

Fermeture des frontières (traversées par le client entre son lieu de résidence et son lieu de séjour)

Interdiction de se rendre sur le lieu de vacances

Limitation des déplacements (radius 100Km)

Confinement national

Confinement régional

Confinement départemental

Confinement communal

Quatorzaine imposée au retour

Rupture approvisionnement masques au niveau national

Rupture de gel hydroalcoolique au niveau national

Fermeture totale des plages

Changement de dates d'examens/concours scolaires, reprogrammés sur la période du séjour (justifié par une attestation de l'établissement scolaire)

ANNULATION NON REMBOURSABLE NON MODIFIABLE : Les clients qui achètent un séjour dont les conditions sont indiquées « non remboursable et non modifiable » ne peuvent prétendre à quel que remboursement que se soit, y compris en cas de force majeure. En validant l'achat, le client reconnaît expressément avoir lu les conditions générales de vente et donc les conditions d'annulation.

Des opérations ponctuelles de type « ventes flash » ou « ventes privées » ne sont ni modifiables ni remboursables.

MODIFICATIONS : Les modifications se font sur la base des prix publics du catalogue (pas de possibilité de modification sur des prix promotionnels de dernière minute). Si l'acheteur est bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, ou d'une remise partenaire, il devra s'en prévaloir dès sa réservation initiale. Une

fois la confirmation ou la facture émises, l'acheteur ne pourra plus se prévaloir d'une réduction. Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieure au montant de la réservation avant modification nous retiendrons les indemnités notées ci-dessus. Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée sans frais supplémentaire. Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une modification et sera soumise aux modalités de modification avec un minimum correspondant aux frais à plus de 45 jours avant le départ. L'acheteur peut, avant le début du séjour, céder sa réservation à un cessionnaire (parent ou ami du cédant), mais il restera civilement responsable du séjour du cessionnaire. Le cessionnaire doit répondre aux conditions de la réservation initiale (dates, composition familiale, information sur les conditions générales et particulières de vente etc.). Le cédant est tenu d'informer le vendeur du changement d'identité du résident, par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Il doit indiquer le nombre de participants, l'âge des enfants, l'adresse complète du cessionnaire, et tout autre élément demandé lors de la réservation initiale, afin de permettre au vendeur de préparer au mieux le séjour.

INTERRUPTION DE SEJOUR : Tout séjour interrompu, départ anticipé, ou toute prestation non utilisée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne peut donner lieu à remboursement, même partiel.

MODALITES DE REGLEMENT :

Règlement par Chèques Vacances : La Résidence les Alcyons dispose de l'agrément de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances. Ils devront être envoyés impérativement en recommandé avec accusé de réception avec votre numéro de dossier de réservation indiqué dans la partie prestataire et au verso du Chèque Vacances (avec coupons). Les chèques non envoyés en recommandé et non réceptionnés par la résidence sont sous la responsabilité du client. Ils sont valables pour leur valeur nominale jusqu'à concurrence des sommes dues en règlement de votre séjour, au plus tard lors du paiement du solde. Pour toute réservation à moins de 30 jours du départ, les Chèques vacances ne sont plus acceptés.

Le règlement des séjours peut se faire par chèque bancaire, carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, Amex), chèques vacances, e-chèques vacances, virement bancaire (majoration de 5 € par virement émis de l'étranger), mandat postal ou espèces. Pour toute réservation à moins de 15 jours du départ, les chèques bancaires, chèques vacances classiques et virements ne sont plus acceptés, seuls les règlements par carte bancaire sont acceptés.

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Le nombre de personnes indiqué par logement correspond à l'occupation maximale autorisée, compte tenu de l'équipement disponible. Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance. Nous vous rappelons qu'un bébé est considéré comme une personne à part entière.

HORAIRES D'ACCUEIL : Les arrivées s'effectuent tous les jours de la semaine*, en général à partir de 17H et jusqu'à 19 h 00. Les horaires sont précisés sur le site internet www.residencelesalcyons.com. Toute arrivée en dehors des heures ou jours prévus doit faire l'objet d'un accord spécial avec le responsable d'accueil, faute de quoi le vendeur ne saurait être tenu pour responsable, ni supporter les frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel. Les départs s'effectuent tous les jours*, en général entre 08h00 et 10h00. Fermeture de la réception en juin et septembre les mercredis et dimanches.

REGLEMENT INTERIEUR : Afin de rendre agréable le séjour des vacanciers, un règlement intérieur, établi par l'exploitant de la résidence et le syndic de copropriété, est à disposition dans chaque établissement. Les clients sont invités à en prendre connaissance à leur arrivée. En cas de non-respect manifeste de ce règlement intérieur, la résidence Les Alcyons se réserve le droit de facturer un forfait minimum de 150 € pour le dédommagement des préjudices causés, outre la réparation intégrale des dégâts occasionnés.

ETAT DES LIEUX : Tout manquement à l'inventaire initial doit être obligatoirement signalé par le client au personnel d'accueil dans les 48 heures suivant l'arrivée, afin de ne pas en subir les inconvénients durant la durée du séjour. Il y sera alors remédié dans toute la mesure du possible. Il en est de même en cas d'imperfection (par exemple, le client doit s'assurer dès son arrivée que le logement est propre) ou de défaillance technique quelconque. Dans tous les cas, ces éléments doivent être portés à la connaissance du responsable de site lors du séjour. Toute réclamation formulée ultérieurement sera irrecevable si le responsable du site n'en a pas été informé et mis en position de remédier aux demandes formulées.

RESPONSABILITE : La location en résidence de tourisme n'entre pas dans le champ de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de la Résidence Les Alcyons ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs.

EQUIPEMENT TYPE DES APPARTEMENTS : Les logements sont équipés pour le nombre de personnes indiqué, et comportent, sauf indication contraire, un coin cuisine avec, au minimum, 2 plaques électriques, un réfrigérateur, un

évier, une cafetière, d'un mini-four ou d'un four micro-ondes, de lave-vaisselle, de bouilloires, grilles pains etc., de la vaisselle et les ustensiles nécessaires à la préparation de repas, un sanitaire complet avec baignoire, des WC séparés ou non, de la literie avec couvertures, oreillers ou traversins, des rangements adaptés à la superficie des logements et à la saisonnalité de l'occupation, du matériel d'entretien avec balai, pelle, seau, serpillère et, selon les cas, un aspirateur. Certains matériels encombrants (fer et planche à repasser, lit, chaise bébé, lave linge, aspirateur etc.) ne figurent jamais dans les logements et peuvent être demandés à la réception.

Logements de type PMR : ces logements, le plus souvent plus spacieux que les autres logements d'un même type, peuvent être affectés à tous les clients, sans que l'espace supplémentaire ou les équipements spécifiques (comme, par exemple, une barre d'appui ou de soutien, un siège de douche pliable, des portes plus larges etc.), puissent être considérés comme le différenciant d'un appartement standard, à conditions de couchages et de surface au moins équivalents. Sauf indication contraire, la fourniture du linge de maison (draps et taies, serviettes de toilette et de table, torchons) est comprise dans la location, Le ménage est proposé en option.

ANIMAUX :

Les animaux domestiques sont acceptés moyennant une participation à régler à votre arrivée. Leur présence ne pourra en aucun cas causer un désagrément au voisinage (bruit, hygiène, odeur...), elle est strictement interdite aux abords des piscines. Les animaux dangereux ou agressifs ainsi que les « nouveaux animaux de compagnie » ne sont pas acceptés. Le carnet de santé de l'animal a jour de vaccins devra être présenté à l'arrivée.

MENAGE :

Le ménage de votre hébergement en fin de séjour n'est inclus pas dans nos tarifs. Il est entendu que dans ce cas l'hébergement doit être libéré, rangé et dans un parfait état de propreté. La cuisine devra être en ordre et la vaisselle propre au moment de votre départ. Des consignes détaillées seront à votre disposition à votre arrivée. Tout manquement pourra entraîner des frais qui seront retenus sur votre caution.

Vous pouvez demander que le ménage soit effectué pour vous, moyennant un forfait ménage à partir de 49€ selon le type d'appartement, à régler sur place.

RECLAMATIONS :

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée dans les 30 jours qui suivent le séjour à :
RESIDENCE LES ALCYONS – SAS VERTMARINES BBS Etablissement de la ZI du Phare – 26 Avenue Gustave Eiffel – CS70101 – 33701 Merignac Cedex

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, nous attirons votre attention sur l'existence d'un règlement amiable des litiges par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la résidence Les Alcyons – SAS Les Vertmarines ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Résidence Les Alcyons par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur » (ii) envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou (iii) envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

Résidence les Alcyons – 6 Rue Henri de Bournazel 33123 Le Verdon sur Mer – www.residencelesalcyons.com – accueil@lesalcyons.com – T. 05.56.09.38.51

Siège social : SAS Vertmarines – BBS Etablissement de la ZI du Phare – 26 Avenue Gustave Eiffel – CS70101 – 33701 Merignac Cedex

Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

En cas de procédure judiciaire, celle-ci sera soumise aux tribunaux français.