

## **CONDITIONS GENERALES – LOCATAIRES**

### **ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales régissent, sans restriction ni réserve, toute relation entre la société QUERCY COTTAGE et tout Locataire particulier dans le cadre de la mise en location saisonnière par celui-ci des biens immobiliers figurant sur le site quercycottage.com.

Les documents contractuels constituant le Contrat sont :

- les présentes Conditions Générales,
- les Conditions particulières prévues et acceptées par le Locataire lors de la réservation

Ces documents sont indissociables et forment un tout unique et indivisible.

Les caractéristiques principales des produits proposés à la location saisonnière figurent sur le site quercycottage.com.

La société QUERCY COTTAGE propose des services destinés aux locataires qui comprennent :

- Prise en charge et accueil des locataires à leur arrivée dans le logement ;
- Service d'assistance ;
- Gestion de la remise des clés, de l'état des lieux, des consignes... ;
- Préparation au départ.

Le Locataire est tenu de prendre connaissance des présentes conditions et de l'ensemble des services proposés avant toute passation de commande. Le choix de la location est de la seule responsabilité du Locataire.

Ces Conditions Générales sont systématiquement communiquées à tout Locataire préalablement à la conclusion du contrat et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Locataire déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées avant la confirmation de la réservation.

Ces Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Locataire est celle en vigueur au jour de la réservation.

Si la société QUERCY COTTAGE ne se prévaut pas, tarde à se prévaloir ou ne se prévaut que partiellement d'une ou plusieurs stipulations des présentes, cela ne signifie en aucune manière que la société renonce ou a renoncé à s'en prévaloir pour le passé comme pour l'avenir.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions sont déclarées nulles ou invalidées par une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites, les autres stipulations des Conditions conservant leur pleine validité.

Toute communication par écrit peut être adressé à QUERCY COYTTAGE, Le Pouzadou, 46200 MAYRAC ou par email sur le site quercycottage.com rubrique contact.

Pour une prise de contact par téléphone le numéro de téléphone suivant est mis à disposition : 06 84 21 16 04.

Les présentes conditions sont en langue française.

### **ARTICLE 2 - INSCRIPTION, CONCLUSION DU CONTRAT ET TARIFS**

Pour effectuer la réservation d'un séjour, le locataire doit verser un acompte ou régler la totalité du séjour.

Pour les séjours d'une durée d'au moins 7 jours, le locataire doit verser un acompte correspondant à 30% du prix total de la location, le solde devant être réglé à l'arrivée.

Pour les séjours d'une durée inférieure à 7 jours, la totalité du règlement est exigée dès la réservation.

En cas de retard de paiement, QUERCY COTTAGE se réserve le droit d'annuler la réservation et de conserver l'acompte réglé.

Le client lors de la réservation sur le site quercycottage.com peut visualiser le détail de sa commande, en particulier son prix total, et a la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

Après avoir cliqué sur le bouton permettant de confirmer la commande, un bon de réservation sera communiqué par QUERCY COTTAGE au locataire et la réservation sera validée par QUERCY COTTAGE.

Le prix de vente comprend le coût de l'hébergement, les frais de dossier et sur libre adhésion, la souscription à une assurance annulation et/ou multirisque. La TVA est incluse dans nos prix au taux légal actuellement applicable.

Les frais supplémentaires tels que la taxe de séjour sont payés sur place. Ces frais sont indiqués à titre indicatif avant la conclusion du contrat.

Le client ayant versé l'acompte et le solde de la location s'engage à prendre possession des lieux aux dates et heures fixées lors de la réservation. La remise des clés n'est faite qu'après présentation du bon de réservation sur place et paiement du montant de la caution.

Le montant de la caution figurera lors de la réservation sur le bon de réservation.

Ce dépôt se fera selon les logements par la remise d'un chèque, par la prise d'empreinte d'une carte bancaire ou en espèces. La caution est versée pour répondre des dégâts et dommages éventuels aux biens des propriétaires et/ou à l'immeuble en général, ou pour couvrir tous vols (avec ou sans effraction), ou toutes pertes. Si le montant de la caution se révèle insuffisant, le client s'engage à verser la différence sur présentation de la facture de remise en état des lieux.

QUERCY COTTAGE se réserve également le droit de déduire de la caution le forfait ménage de fin de séjour, en cas de logement rendu non nettoyé.

La caution versée sera restituée, selon le cas, soit à la fin du séjour, soit par courrier sous un minimum de trente jours ouvrables, après déduction éventuelle de la valeur des objets détériorés ou manquants, du coût de remise en état du bien et des frais bancaires occasionnés par un règlement par virement bancaire ou devises étrangères.

Les prix sont donnés à titre indicatif sous réserve d'erreur ou d'omission.

A réception du paiement du client, QUERCY COTTAGE estime que le client accepte les termes et conditions ainsi que le prix de son séjour.

Les produits proposés sont disponibles en petite quantité et sont gérés en temps réel.

Nous portons l'attention du client sur le fait que le produit présenté à un certain prix peut devenir indisponible si plusieurs utilisateurs connectés au même moment sur Internet sont intéressés par le même produit. Le premier utilisateur à effectuer une réservation sera prioritaire.

Si une réservation ne peut pas être honorée par QUERCY COTTAGE pour cause de non disponibilité du produit, le client en sera informé par QUERCY COTTAGE par email ou courrier, et toute somme versée par le client pour effectuer la réservation lui sera immédiatement retournée.

Certaines maisons de vacances sont essentiellement destinées à des groupes constitués de famille. Par conséquent, les groupes composés exclusivement de jeunes ne sont pas autorisés à louer. Par « jeunes », nous entendons les personnes de 25 ans maximum. QUERCY COTTAGE se réserve le droit de demander aux participants leurs dates de naissances.

Pour effectuer une réservation, vous devez être âgé de 18 ans ou plus.

Spécialisés dans la location de maisons de vacances, nous ne nous occupons pas des voyages d'affaires.

### **ARTICLE 3 - CONDITIONS DE REGLEMENT**

Dans le cadre d'une réservation sur le site [www.quercycottage.com](http://www.quercycottage.com), le client effectue sa réservation avec un paiement en ligne par carte bancaire.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa, MasterCard et Paypal.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa réservation et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de QUERCY COTTAGE.

### **ARTICLE 4 - DUREE DE L'OFFRE**

Les offres de vente d'hébergement proposées sur le site Internet [www.quercycottage.com](http://www.quercycottage.com) régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier en temps réel.

Les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives et ne sont pas contractuelles.

### **ARTICLE 5 - ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations du package, il vous appartient dès lors de souscrire un contrat d'assurance Multirisques.

Un accident peut bien sûr toujours se produire dans la maison ou à ses alentours. Avertissez alors aussi vite que possible QUERCY COTTAGE des dommages causés pour éviter toute surprise.

Dans ce cas, vous êtes responsable(s) du/des dommage(s).

### **ARTICLE 6 – ARRIVEE DU LOCATAIRE ET DUREE DU SEJOUR**

Habituellement, vous pouvez vous enregistrer entre 16:00 et 18:00 heures. Si ce n'est pas le cas pour votre séjour, ceci sera mentionné dans la réservation.

Les prix sont annoncés par rapport à un nombre donné de nuitées et non de journées sur place.

Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées, aucun remboursement ni aucune indemnité ne pourront être accordés.

Habituellement, les départs s'effectuent entre 8:00 et 10 :00.

Si vous n'avez pas quitté la maison de vacances à temps, nous vous le facturerons.

### **ARTICLE 7 - CONFORMITÉ DES ANNONCES**

#### **7.1. Photographies du logement**

Les logements sont équipés pour des séjours touristiques. Les photographies publiées sur le site internet de QUERCY COTTAGE ou transmises par email donnent une illustration des logements, mais ne sont pas contractuelles. La location choisie pourrait donc ne pas correspondre exactement aux illustrations.

#### **7.2. Descriptifs des résidences**

Il en est de même pour les descriptifs des logements (taille, disposition, types de couchage...) qui sont faits par type, ce qui implique que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques différences non substantielles.

QUERCY COTTAGE garantit donc le nombre de couchages mais ne peut garantir le type (nombre de lits doubles, lits simples, lits superposés, canapé-lits...).

Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum de couchages de chaque type de logements. L'utilisation d'un logement au maximum de sa capacité peut impliquer un confort moins important.

### **7.3. Services optionnels et obligatoires**

Si une télévision par satellite est indiquée dans le descriptif, cela ne signifie pas obligatoirement que toutes les chaînes françaises pourront être captées.

### **7.4. Conformité selon la saison**

Pendant la basse saison, les prestations proposées peuvent être moins nombreuses. En effet, en cas de mauvais temps, de nettoyage, de maintenance, de faible fréquentation ou pour tout autre incident indépendant de la volonté de QUERCY COTTAGE, il se peut que ces prestations ne puissent être proposées.

### **7.5. Informations touristiques**

Les informations concernant les activités sportives et de loisirs de la station sont transmises par les Offices de Tourisme à titre indicatif. Elles ne sauraient engager la responsabilité de QUERCY COTTAGE.

## **ARTICLE 8 - OCCUPATION DES LIEUX**

Les hébergements ne pourront servir que de lieu de vacances.

Le client devra jouir des lieux " en bon père de famille " et ne pourra sous-louer, ni céder ses droits du présent contrat sans consentement formel de l'agence. Toute activité professionnelle est interdite dans les hébergements occupés.

Le client devra se conformer au règlement intérieur, notamment pour le bruit, l'étendage du linge, la propreté, l'enlèvement des ordures ménagères... Si le règlement intérieur n'est pas respecté, QUERCY COTTAGE se réserve le droit de faire quitter les lieux au client, sans remboursement des jours non-utilisés.

Les locaux sont occupés jusqu'aux dates et heures fixées dans le contrat. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture des bureaux, le client devra en avertir son interlocuteur sur place afin d'organiser au mieux son arrivée. Ce retard pourra entraîner un supplément. Le jour du départ, les hébergements doivent être impérativement libérés et restitués en parfait état de propreté. Dans le cas d'une location, les clés devant être remises au bailleur.

Au cas où les lieux seraient rendus sales, les frais engagés pour le nettoyage et la remise en état lui seraient facturés. Toute heure de retard lors de la restitution des clés sera facturée 30 euros.

S'il s'avère que le nombre d'occupants est supérieur à celui prévu au contrat, QUERCY COTTAGE pourra refuser l'entrée dans les lieux loués ou réclamer un supplément de loyer fixé comme suit :

- > 60 euros par personne pour un studio.
- > 90 euros par personne pour un 2 pièces.
- > 120 euros par personne pour un 3 pièces.
- > 150 euros par personne pour un 4 pièces et plus.

Le client ne pourra introduire un ou plusieurs animaux domestiques dans l'hébergement loué sans en avertir QUERCY COTTAGE et ceci même si la mention « animaux acceptés » est indiquée sur l'annonce ou le contrat.

QUERCY COTTAGE reconfirmera son accord et informera le client du supplément à régler sur place. Les animaux ne devront pas nuire à la tranquillité ni à la sécurité des autres résidents et respecter les règles d'hygiène élémentaire. Il sera souvent exigé que l'animal soit tenu en laisse dans l'enceinte de l'établissement. En cas de

non-respect de cette clause, vous encourez le risque de vous voir refuser l'accès à la location sans remboursement possible.

Lorsqu'il y a une mise à disposition d'une piscine, jacuzzi, hammam, le locataire devra respecter l'ensemble des règles en matière d'hygiène, de tenue vestimentaire et de manière générale, adopter un comportement adéquat.

## **ARTICLE 9 - ÉTAT DES LIEUX ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

Lors de son arrivée, le client est tenu de vérifier l'inventaire et l'état des lieux.

Toute réclamation doit être, obligatoirement, signalée sur place auprès de QUERCY COTTAGE.

Le client dispose de 24 heures pour signaler à QUERCY COTTAGE les anomalies constatées.

Passé ce délai, le lieu du séjour sera considéré comme exempt de dommage lors de son entrée dans les lieux et les plaintes ne seront plus recevables. Toute réclamation devra être également adressée par écrit à QUERCY COTTAGE dans les 14 jours suivant la fin du séjour. Au-delà de ce délai, QUERCY COTTAGE ne tiendra pas compte des plaintes reçues. Les demandes seront traitées sous un délai minimum de 30 jours ouvrables.

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, sous peine d'irrecevabilité de plein droit des prétentions soumises devant justice, les cocontractants s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable. En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties attribuent expressément compétence aux Tribunaux de CAHORS.

Aucune réclamation ne sera prise en compte en cas de départ anticipé de la location, sans que les clients aient prévenu QUERCY COTTAGE au préalable.

Le client autorisera que soient effectués les travaux ou réparations incombant au propriétaire ou à l'immeuble, dont l'urgence et la nécessité apparaîtraient pendant la période d'occupation.

Aucun dédommagement ne sera accordé en cas d'interventions urgentes dans les logements durant le séjour. Avant son départ, le client devra remettre les meubles et autres objets mobiliers à leur place initiale et s'engage à rendre les lieux ainsi que le mobilier en parfait état d'ordre et de propreté. A savoir : lavage des sols, vitrages, miroirs, éviers, sanitaires, vaisselle, casseroles, réfrigérateur (à dégivrer et laisser ouvert), aspirateur (changer le sac si nécessaire), élimination des consommables : nourriture, éponges...

De même, il devra impérativement s'abstenir de jeter dans les lavabos, sanitaires, baignoires... tout objet de nature à obstruer les canalisations. A défaut, il sera tenu responsable financièrement des frais occasionnés pour la remise en état des appareils endommagés. Les mobiliers de jardin devront être rangés, pendant les excursions et lors des départs, afin d'éviter tous vols. A défaut, QUERCY COTTAGE considère le client comme responsable, du fait de sa négligence.

A son départ, le client devra fermer soigneusement l'hébergement et remettre les clés à son interlocuteur sur place. Si les clés n'étaient pas restituées, le coût du remplacement du cylindre de serrure serait prélevé sur la caution ou un supplément pourra être demandé sur place selon le site.

La maison de vacances est mise à votre disposition ainsi qu'à celle de vos compagnons de voyage. L'organisation de fêtes, événements et réunions avec des personnes ne faisant pas partie de votre groupe de voyage est interdite. En cas de non-respect, nous mettrons fin au séjour et vous porterons des frais (de nettoyage) en compte.

## **ARTICLE 10- CONDITIONS EN CAS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION**

### **10.1 Annulation ou modification du contrat par le client**

Les frais d'annulation ou de modification seront retenus selon le barème ci-dessous :

- > plus de 60 jours avant l'arrivée : 30 % du prix total du loyer avec un minimum de 200€
- > Entre 59 et 35 jours avant l'arrivée : 50 % du prix total du loyer.
- > Entre 34 et 15 jours avant l'arrivée : 75 % du prix total du loyer

> Moins de 15 jours avant l'arrivée : 100 % du prix total du loyer.

Dans tous les cas, les frais de dossier et l'assurance si elle est souscrite seront perdus.

Le droit de rétractation de 7 jours ne s'applique pas pour les prestations d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit dans un délai de 3 jours suivant la survenance de l'événement conditionnant l'annulation ou la modification et ne sera prise en compte qu'à réception du courrier du client. Si le client prend possession des lieux après la date prévue au contrat ou quitte les lieux avant cette date, il ne pourra prétendre à un remboursement pour la période non courue.

En cas de non présentation du client dans les 48 heures suivant la date de début de contrat et en l'absence d'informations complémentaires, la réservation sera annulée de plein droit.

## **10.2. Annulation du contrat par QUERCY COTTAGE**

Si des circonstances imprévisibles l'exigent, ou si des faits relevant de la force majeure rendent la mise à disposition du logement impossible, QUERCY COTTAGE se réserve le droit d'annuler le contrat avant le séjour et propose une location de remplacement de valeur similaire. Un nouveau contrat est alors établi par écrit. Dans le cas où aucune solution de remplacement ne pourra être trouvée, le bailleur remboursera les sommes reçues et QUERCY COTTAGE remboursera le montant de la commission perçue ce qui correspond à l'intégralité des sommes versées.

Les prix des locations publiées sur le site quercycottage.com sont indiqués sous réserve d'erreur ou d'omission. Dans le cas d'erreur concernant le tarif du loyer, QUERCY COTTAGE se réserve le droit d'annuler la réservation dans un délai de 3 jours francs ouvrables suivant la prise de réservation, sans versement d'aucune indemnité.

Dans le cas spécifique et inhérent à la mise à jour du stock sur les sites de QUERCY COTTAGE, compte tenu des aléas techniques et informatiques en tout genre, l'agence se réserve le droit d'annuler une réservation dans un délai de 3 jours francs ouvrables suivant la prise de réservation, sans versement d'aucune indemnité.

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

QUERCY COTTAGE décline toute responsabilité concernant les risques courus par les objets mobiliers des clients, particulièrement en cas de catastrophes climatiques, d'incendie ou de vol.

Tous les objets ou effets personnels appartenant au client, relèvent de la propre responsabilité de celui-ci. Ces biens ne sont pas couverts par une quelconque police d'assurance émanant de l'immeuble, du propriétaire des lieux, ou de QUERCY COTTAGE.

Le client doit donc faire son affaire personnelle de l'assurance de ses biens propres, et notamment à l'égard du vol. En outre, le client sera tenu de s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance tant pour ses risques locatifs que pour les biens mis en location, ainsi que pour les recours des tiers. Le client devra être en mesure de fournir tout justificatif sur demande du propriétaire ou de l'agence. Le bailleur décline toute responsabilité pour le recours que leur compagnie d'assurance pourrait exercer contre le client en cas de sinistre.

## **ARTICLE 12 – DIVERS**

### **12.1 Travaux**

Il peut arriver que des travaux inattendus soient entrepris près de l'hébergement des clients.

QUERCY COTTAGE décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées et n'exerce aucune influence sur le déroulement des travaux. Le client ne pourra pas demander de dédommagements.

### **12.2 Eau et électricité**

Il est possible que le client rencontre des dérangements au niveau de l'approvisionnement en eau et en électricité durant son séjour. Les autorités communales ou régionales peuvent décider de procéder à une coupure provisoire ou à une réduction de la distribution pour diverses raisons. En aucun cas QUERCY COTTAGE ne sera tenu pour responsables de ces dérangements.

### **12.3 Consommation d'énergie**

Selon la saison, la consommation en chauffage ou climatisation est plus ou moins importante.

De ce fait, il est possible qu'un supplément soit demandé par semaine.

### **ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITÉ**

Les données personnelles des clients communiquées sur les sites de QUERCY COTTAGE sont strictement confidentielles.

Conformément à la loi en vigueur, elles ne seront en aucun cas transmises à un tiers. QUERCY COTTAGE s'engage à utiliser ces données uniquement par ses services internes pour le traitement de la réservation du client et pour renforcer et personnaliser la communication notamment par les lettres/courriers électroniques d'information ainsi que dans le cadre de la personnalisation du Site Internet en fonction des préférences constatées des clients. Le client a le droit de modifier ou de supprimer ses données en envoyant sa demande par email sur le site de QUERCY COTTAGE.

Le client a le droit de modifier, supprimer ses données ou se désabonner en envoyant sa demande par courrier à l'adresse Le Pouzadou, 46200 MAYRAC.

Pour se désabonner à partir d'un courrier électronique envoyé par le site QUERCY COTTAGE, le client se verra proposer systématiquement en bas de chaque email un lien de désabonnement afin de stopper l'envoi de futures newsletters.

QUERCY COTTAGE est expressément autorisé à saisir les informations incluses dans le contrat sur fichier informatique. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification à formuler auprès de QUERCY COTTAGE. Les modalités de mise en œuvre seront fixées d'un commun accord.

### **ARTICLE 14 - DÉCRETS ET LOIS SUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET LE TOURISME**

#### **14.1 Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation de 7 jours ne s'applique pas dans le cas d'une prestation d'hébergement fournie à une date ou selon une périodicité déterminée. Ainsi, toute annulation entraînera des frais comme stipulé à l'article 10 des présentes conditions générales de vente.

#### **14.2 Prestations touristiques**

Les présentes conditions générales de vente ont été fixées selon le décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.