CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Réservation d'un séjour en hébergement Gîtes de France®

Conditions applicables à toutes les réservations

1 - Les parties au contrat :

Le « Client » désigne toute personne qui réserve un logement proposé sur le présent site internet du réseau Gîtes de France® (ci-après « le Site ») ou par mail ou par téléphone ou dans l'une des agences du réseau Gîtes de France® référencées sur le site https://www.gites-de-france.com/fr/le-reseau-gites-de-france. Le Client ne peut procéder à une réservation que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité.

Le Client sera financièrement responsable de toutes ses réservations.

Les prestations vendues sur les sites internet Gîtes de France® sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le Vendeur.

Le « Vendeur » désigne l'agence de réservation légalement habilitée, offrant les locations et séjours au nom de ses mandants et s'engageant à respecter les dispositions légales applicables dont l'article 68 du décret de 1972 (n°72-678) modifié.

Le « Propriétaire » désigne le propriétaire de l'hébergement dans lequel les séjours sont proposés.

2 - Objet du contrat : Les présentes conditions générales de vente ont pour objet d'encadrer la réservation d'un séjour en hébergement agréé Gîtes de France® par l'Association territorialement compétente, au nom de la Fédération Nationale Gîtes de France®. En aucun cas, la Fédération Nationale Gîtes de France® ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces conditions générales de vente par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

3 - La réservation :

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservez » ou « réservez en ligne » ou « je réserve maintenant », le Client voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation.

Le Client est ensuite invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide.

Un écran récapitule ensuite des éléments spécifiques figurant au contrat de réservation, la fiche descriptive de l'hébergement ainsi que les présentes conditions générales de vente.

En cliquant enfin sur le bouton « valider », le Client valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance du contrat de réservation, des conditions particulières de vente, de la fiche descriptive de l'hébergement et accepté les présentes conditions générales de vente et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause. Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le Vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion de la réservation.

Le Client recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de la confirmation de réservation est archivé par le Vendeur. Elle est considérée comme valant preuve datée du consentement du Client à la réservation.

Si le délai entre la date de réservation et la date de début du séjour est inférieur à 30 jours, seul le paiement par carte bancaire est proposé au Client et la totalité du séjour doit être payée à la réservation.

Réservation sans paiement en ligne ou réservation par téléphone ou par mail : Le Client peut contacter le Vendeur soit par le Site (via un formulaire), soit par téléphone, soit par mail pour recevoir le contrat de réservation, les conditions particulières de vente, la fiche descriptive de l'hébergement et les conditions générales de vente.

En cas de demande à partir du Site, après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservez » ou « réservez en ligne » ou « je réserve maintenant », le Client voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. Le Client est ensuite invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide. Un écran récapitule ensuite des éléments spécifiques figurant au contrat de réservation. En cliquant enfin sur le bouton « valider », le Client accepte de recevoir le contrat de réservation, les conditions particulières de vente, la fiche descriptive de l'hébergement et les conditions générales de vente.

La réservation devient définitive à réception d'un exemplaire du contrat de réservation signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales de vente et du paiement d'un acompte correspondant à 25 % du prix du loyer de l'hébergement, la totalité des frais de réservation et la prime de l'assurance annulation éventuellement souscrite. Si le délai entre la date de réservation et la date de début du séjour est inférieur à 30 jours, seul le paiement par carte bancaire est proposé au Client et la totalité du séjour doit être payée à la réservation.

À réception du paiement (acompte ou totalité du séjour), l'agence de réservation estime que le Client accepte les termes, les conditions et le prix total de son séjour.

Réservation en agence : En cas de réservation en agence, le Vendeur remet au Client un projet de contrat de réservation, les conditions particulières de vente, la fiche descriptive de l'hébergement ainsi que les présentes conditions générales de vente. La réservation est définitivement formée après réception ou remise au Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, d'un exemplaire du contrat de réservation signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales de vente et du paiement d'un acompte correspondant à 25% du prix du loyer de l'hébergement, la totalité des frais de réservation et la prime de l'assurance annulation éventuellement souscrite. Si le délai entre la date de réservation et la date de début du séjour est inférieur à 30 jours, seul le paiement par carte bancaire est proposé au Client et la totalité du séjour doit être payée à la réservation.

À réception du paiement (acompte ou totalité du séjour), l'agence de réservation estime que le Client accepte les termes, les conditions et le prix total de son séjour.

Règlement du solde : Le Client devra verser au Vendeur le solde de la prestation convenue et restant dû, et ceci 30 jours 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.

Durée du séjour : Le contrat de réservation est conclu pour une durée déterminée. Le Client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

4 - Incessibilité du contrat : Le contrat de réservation est conclu intuitu personae et ne peut être cédé.

Il est interdit au Client de sous-louer ou de mettre à disposition gratuitement l'hébergement à un tiers, sauf accord préalable du Propriétaire. Le non-respect de cette interdiction entrainera la résiliation immédiate du contrat de réservation aux torts du Client.

5 - Capacité d'hébergement : Le contrat de réservation est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre d'occupants dépasse la capacité d'accueil, le Propriétaire peut refuser les Clients supplémentaires. Dans ce cas, toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du Client.

L'installation de tentes ou le stationnement de caravanes sur le terrain de la propriété louée est également interdit, sauf accord préalable et écrit du Propriétaire. Le non-respect de cette interdiction entrainera la résiliation immédiate du contrat de réservation aux torts du Client et ne donnera lieu à aucun remboursement.

6 - Vos animaux domestiques : Le contrat de réservation et la fiche descriptive précisent si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'animaux domestiques. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le Propriétaire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué. Pour les réservations en gîtes, le Client est tenu, lors de la réservation, d'indiquer le nombre d'animaux familiers qui l'accompagneront. La fiche descriptive précise les suppléments de tarifs éventuels à prévoir (tarif animal, supplément du dépôt de garantie, 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 : le contrat de réservation pourra être résilié aux torts du Client en cas de non-respect de ces conditions de séjour. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

7 - Annulation du fait du Client : Toute annulation doit être notifiée au Vendeur (par mail, via le compte client, par courrier postal).

a/ Le Client bénéficie d'une assurance-annulation : il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues au contrat d'assurance.

b/ Le Client ne bénéficie pas d'une assurance-annulation : pour toute annulation du fait du Client, le remboursement par le Vendeur, à l'exception des frais de réservation, est effectué comme suit :

- annulation jusqu'au 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu le montant de l'acompte correspondant à 25 % du montant du loyer, plus si le Client choisit d'en bénéficier, 25% du montant de toutes les prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive et le solde sera remboursé s'il a été encaissé à la date d'annulation.
- annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du montant du loyer et du montant des prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive, si le Client a choisi d'en bénéficier ;
- annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du montant du loyer et du montant des prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive, si le Client a choisi d'en bénéficier ;
- annulation la veille ou le jour d'arrivée initialement prévu au contrat ou non-présentation : il ne sera procédé à aucun remboursement.

8 - Interruption du séjour par le Client : 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.

9 - Annulation du fait du Vendeur : Lorsqu'avant le début du séjour, le Vendeur annule ce séjour, il doit en informer le Client par lettre recommandée avec avis de réception. Par dérogation, en cas d'annulation entre le 7ème jour et le jour d'arrivée, la notification se fera par téléphone et par mail. Le Client 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 le Client d'un séjour de substitution au sein du réseau Gîtes de France® proposé par le Vendeur.

10 - Modification d'un élément substantiel par le Vendeur avant le début du séjour : Lorsqu'avant la date prévue du début du séjour, le Vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat de réservation, le Client peut, et après en avoir été informé par le Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par dérogation, entre le 3ème jour et le jour d'arrivée, par téléphone et par mail :

- soit résilier son contrat de réservation 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 de réservation précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client 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.

11 - Empêchement pour le Vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat de réservation : Lorsqu'en cours de séjour, le Vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat de réservation (hors cause d'aléas climatiques de type fortes pluies, neige, verglas, incendies… ou tout autre fait extérieur de type grève, épidémie, rupture d'approvisionnement en énergie au niveau local) et ce pendant une durée supérieure à 2 jours pour une période de location d'une semaine et 3 jours pour une période de réservation supérieure à la semaine, le Vendeur proposera un séjour en remplacement du séjour prévu en supportant éventuellement tout supplément de prix.
Si le séjour accepté par le Client est de qualité inférieure, le Vendeur lui remboursera la différence de prix avant la fin de son séjour. Si le Vendeur ne peut lui proposer un séjour de remplacement ou si celui-ci est refusé par le Client, le Vendeur remboursera le Client au prorata du séjour non consommé.
Toutefois, le Client pour bénéficier du présent article se devra d'informer le Vendeur (par mail) immédiatement, ce qui permettra à ce dernier de tenter de résoudre la difficulté et de faire courir le délai.
12 - Responsabilité du Client : Il appartient au Client de vérifier que les informations qu'il fournit lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le Vendeur. Pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer immédiatement le Vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.
13 - Responsabilité du Vendeur : Le Vendeur 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 générales de vente. Le Vendeur 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.
14 - Absence de rétractation : Pour les réservations effectuées à distance, le Client ne bénéficie pas du délai de rétractation, et ce, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation relatif notamment aux prestations de services d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.
15 - Usage de la langue française et primauté du Français : Conformément à la loi 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur le Site, à destination de la clientèle française, sont rédigées en langue française. Des traductions commerciales en langues étrangères de tout ou partie des rubriques figurant sur le présent site peuvent toutefois être accessibles. Les parties conviennent que la version en langue française prime sur toutes les traductions commerciales rédigées dans une autre langue.
16 - Utilisation du Site : Le Site propose à la réservation des séjours en hébergements agréés Gîtes de France®, classés par l'Association territorialement compétente, au nom de la Fédération Nationale des Gîtes de France® et du Tourisme Vert. Le Site a pour fonction d'assister le Client dans la recherche de logements et de services associés, et d'effectuer les réservations appropriées ou toute autre transaction. Une utilisation de ce Site frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales de vente, pourra entraîner le refus par l'Association territorialement compétente, à tout moment, de l'accès aux services proposés sur le Site.
L'édition d'informations en ligne est soumise au même régime juridique que l'édition traditionnelle. Le contenu du Site est donc régi par divers textes qui confèrent au lecteur internaute divers droits et devoirs. Le Vendeur et éditeur du présent site s'engage à respecter les règles éditoriales en vigueur et à tout mettre en œuvre pour s'assurer de la validité des informations portées à la connaissance du public. Il autorise le lecteur à imprimer tout ou partie du contenu proposé sur le site pour son usage strictement personnel.
17 - Propriété intellectuelle : Le Site est une œuvre de l'esprit protégée par des droits de propriété intellectuelle. Le Site dans son ensemble ainsi que chacun des éléments de propriété intellectuelle qui le composent (tels que notamment les textes, arborescences, logiciels, bases de données, photographies, illustrations, sons, chartes, schémas, logos, marques, dessins et modèles) sont la propriété exclusive du Vendeur.
Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du Vendeur afférents au Site et à ses éléments constitutifs, ainsi qu'aux divers contenus proposés sur le Site. A ce titre, il s'engage à ne pas reproduire, représenter, résumer, modifier, extraire, altérer ou rediffuser, sans l'autorisation expresse préalable du Vendeur, tout ou partie du Site, tels que notamment les articles, titres, applications, arborescences, logiciels, bases de données, logos, marques, informations, photographies ou illustrations pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute reproduction ou exploitation à des fins professionnelles, lucratives ou de diffusion en nombre. Il s'engage à ne pas recopier tout ou partie du Site sur tout autre support. Le non-respect de ces engagements constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrevenant.
18 - Protection des données personnelles : Gîtes de France® traite, pour son propre compte, vos données à caractère personnel, dans les conditions énoncées dans la Politique de Confidentialité disponible à l'adresse URL suivante : http://www.gites-de-france-marne.com
19 - Territorialité de la législation applicable et des compétences juridictionnelles : Les parties conviennent que les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française, y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.
20 - Preuve : Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste commise par le Vendeur, les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou du Propriétaire ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le Vendeur constituent des preuves. Si elles sont produites comme moyens de preuve par le Vendeur dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.
21 - Expression des réclamations – Règlement des litiges – Clients indélicats : Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation peut être adressée à l'agence de réservation. Toute réclamation relative à l'état des lieux et/ou à l'état du descriptif du lieu du séjour, doit être soumise à l'agence 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 écrit (lettre, mail). Lorsque le Vendeur, en qualité de mandataire, est amené, au nom du Propriétaire, à indemniser le Client, ce dernier le subroge dans les droits et actions qu'il détient à l'encontre du Propriétaire. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.
Médiation : Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par l'agence de réservation après avoir épuisé toute procédure amiable. L'entité de médiation en vigueur est : SAS CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION. En cas de litige, le Client pourra déposer sa réclamation sur le site : https://cnpm-mediation-consommation.eu ou par voie postale en écrivant à CNPM - Médiation - Consommation - 27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND

Conditions particulières applicables à la réservation d'un séjour en gîte

Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les conditions applicables à toutes les réservations

22 - Les dates de perception du prix du séjour : Le Client sera invité par courrier électronique à régler son acompte, correspondant à 25 % du montant du loyer, auxquels se rajoutent la totalité des frais de réservation ainsi que les frais d'assurance annulation éventuellement souscrite, plus si le Client choisit d'en bénéficier, 25% du montant de toutes les prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive.
Le solde est dû 30 jours avant le début du séjour : à cette échéance, le Client sera invité par courrier électronique à régler cette somme.
Pour les réservations réalisées moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du prix du séjour sera exigée lors de la conclusion du contrat.
23 - Les prix : Les prix sont indiqués dans chaque descriptif et correspondent au coût global de la location du gîte pour une semaine, un week-end ou un court séjour.
24 - L'arrivée et la durée du séjour : Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation ou sur l'accusé de réception de la réservation. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Propriétaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Le contrat de réservation est conclu pour une durée déterminée. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.
25 - L'état des lieux : Un inventaire est établi en commun et signé par le Client et le Propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ du gîte. 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 personne raisonnable. L'état de propreté du gîte 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 de location et avant son départ. Le montant des éventuels frais de ménage est établi sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive.
26- Le dépôt de garantie : À l'arrivée du Client dans son lieu de séjour, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur la fiche descriptive est demandé par le Propriétaire sauf si le Client a déjà effectué ce dépôt en ligne. 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.
Dans l'hypothèse où les coûts de remise en état des lieux venaient à excéder le montant du dépôt de garantie, le Client devra compléter la différence.
27 - Le paiement des charges : En fin de séjour, le Client doit acquitter auprès du Propriétaire des 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.
28 - Taxe de séjour : La taxe de séjour est un impôt local dont le client doit s'acquitter lors du paiement du solde de la réservation lorsque la commune de l'hébergement est assujettie. L'agence de réservation la collecte pour le compte du Propriétaire et la reverse ensuite au collecteur de l'intercommunalité concernée.
29 - Les 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. Une attestation d'assurance pourra lui être réclamée à l'entrée dans les lieux ou à défaut une attestation sur l'honneur.