

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version 2022-01.V1

1. Régime juridique applicable*

MUSIEGES APPART'HOTEL est désignée comme la marque détenue par la SAS DSG immatriculée au R.C.S Thonon sous le numéro 910 490 465 dont le siège est 261 Allée de la Zone du Vieux Moulin 74270 MUSIEGES, ci-après la société exploitante. A ce titre elle propose une prestation d'hébergement dans des unités d'hébergements meublées.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations effectuées au sein de nos établissements (dits « appart'hôtel »), soumis au statut des « résidences avec services » ou « résidences de tourisme », composées d'unités d'hébergement meublées permettant des séjours temporaires et accessoires de quelques jours à quelques mois. Ces unités d'hébergement meublées ne sont nullement destinées à constituer des résidences principales, ni même des résidences secondaires, de sorte qu'il est interdit d'établir sa résidence dans les lieux que ce soit de manière continue ou discontinue. Le client s'engage à avoir, pendant toute la durée de son séjour une résidence principale effective. Il est interdit d'y pratiquer une quelconque activité commerciale, artisanale ou professionnelle. Le présent contrat ne peut être considéré comme un contrat hôtelier dans le sens où les prestations de services caractéristiques de ce type de contrat ne sont pas assurées ; les services proposés n'étant pas compris dans le prix et seulement proposés à titre accessoire, le client pouvant séjourner en toute indépendance.

La réservation d'un séjour implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente, peu importe le canal de vente, les quelles prévalent sur toutes autres conditions antérieures ou encore sur d'éventuelles conditions générales d'achat. Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la réservation, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation.

Il déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de vente et les avoir acceptées préalablement, et si la vente s'est effectuée en ligne, en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de réservation ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet « www.musiegesapparthotel.com ». Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de MUSIEGES APPART HOTEL constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

Il est rappelé que les photos présentées sur les sites de réservation ne sont pas contractuelles.

Un règlement intérieur est disponible dans toutes nos résidences, soit par voie d'affichage soit en libre-service dans un classeur dédié.

Tout dysfonctionnement ou dégradation doit être déclaré à l'arrivée, à défaut le Client est présumé avoir pris son unité d'hébergement, les meubles et équipements en bon état.

2. Réservation

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Compte tenu de la nature des services fournis, la réservation faite par le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L221- 28 12° du Code de la consommation. Le contrat est conclu de façon définitive dès la réservation sauf possibilités d'annulation prévues aux présentes conditions.

2.1 Réservation normale

La réservation d'une unité d'hébergement dans MUSIEGES APPART'HOTEL n'est valable qu'après confirmation écrite de la réservation par MUSIEGES APPART'HOTEL assortie des conditions générales de vente préalablement acceptées.

En outre, la réservation nécessite, pour être considérée comme ferme, d'être garantie soit par:

- la fourniture d'un numéro de carte de crédit (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express sont acceptées, à l'exception des cartes Visa Electron, Maestro, et cartes prépayées) en cours de validité sur la durée du séjour, éventuellement renouvelé, laquelle pourra être débitée par MUSIEGES APPART'HOTEL notamment pour couvrir les frais d'annulation dans les conditions et limites prévues à l'article 3 des présentes conditions générales de vente. Voir également supra l'article 6 concernant la garantie.

-Seul le propriétaire de la carte de crédit peut effectuer le paiement en résidence.

2.2 Réservation Non Annulable Non Remboursable non Echangeable/modifiable dite « NANR »

Compte tenu du tarif préférentiel, aucune annulation, aucun échange ni modification de date ou de personne, ni remboursement ne pourra être effectué pour une réservation dite NANR. Les dispositions de l'article 3 infra ne sont par conséquent, non applicables.

Aucun remboursement ne sera non plus effectué en cas de non présentation (No Show).

Quels que soient les motifs de l'annulation ou la date à laquelle la réservation est annulée, une indemnité égale à la totalité du séjour, en ce compris les éventuelles prestations annexes réservées et facturées, sera retenue.

En cas de réservation sous les conditions dites NANR, un paiement total du séjour sera effectué à la confirmation de la réservation. La réservation ne sera alors considérée comme ferme qu'après l'encaissement effectif et total du séjour.

3. Annulation ou modification de réservation

3.1 Avant l'arrivée

3.1.1 Conditions d'annulation totale

- Séjour de 1 à 4 nuits : Sans frais jusqu'à J-2, midi (GMT+1h). Au-delà, 50% du montant total du séjour sera facturé ;
- Séjour de 5 à 27 nuits: Sans frais jusqu'à J-7, midi (GMT+1h). Au-delà, 50% du montant total du séjour sera facturé ;
- Séjour de 28 nuits et +: Sans frais jusqu'à J-15, midi (GMT+1h). Au-delà, 50% du montant total du séjour sera facturé (dans la limite d'un mois).

Ces conditions sont applicables aux seules réservations référencées au 2.1.

3.1.2 Conditions d'annulation partielle

Est considérée comme annulation partielle, toute modification de la durée du séjour, de date, du type d'hébergement, du nombre d'occupants ou de lieu de séjour initialement réservé et confirmé.

- Séjour de 1 à 4 nuits : Sans frais jusqu'à J-2, midi (GMT+1h). Au-delà, 50% du montant total du séjour sera facturé ;
- Séjour de 5 à 27 nuits: Sans frais jusqu'à J-7, midi (GMT+1h). Au-delà, 50% du montant total du séjour sera facturé ;
- Séjour de 28 nuits et +: Sans frais jusqu'à J-15, midi (GMT+1h). Au-delà, 50% du montant total du séjour sera facturé (dans la limite d'un mois).

Ces conditions sont applicables aux seules réservations référencées au 2.1.

Pour être prise en compte, toute annulation (partielle ou totale) doit être notifiée :

- auprès de **MUSIEGES APPART'HOTEL** lorsque la réservation a été effectuée directement auprès de **MUSIEGES APPART'HOTEL**, soit directement auprès de la Résidence par courrier électronique soit via le système de réservation en ligne si la réservation a été faite via ce canal « www.musiegesapparthotel.com » dans la rubrique **CONTACT**.
- auprès du prestataire sollicité lors de la réservation de l'unité d'hébergement.

3.2 Au cours du séjour :

3.2.1 Départ anticipé

Aucun remboursement ne sera applicable.

3.2.2 Prolongation :

A compter du jour de notification de la demande de prolongation, le tarif pour les nuits supplémentaires sera actualisé sur la base tarifaire en vigueur à ce jour. Il est précisé que cette actualisation ne saura être rétroactive. Cette prolongation est sans obligation de maintien dans la même unité d'hébergement et sous réserve de disponibilité sur la durée globale du séjour. Si votre séjour dépasse les 28 nuits, un contrat d'hébergement sera signé conformément aux dispositions de l'article 4.2 infra.

4. Arrivée

Les unités d'hébergement sont disponibles à partir de 15 heures (heure locale), une arrivée anticipée demeurant possible sous réserve de disponibilité et moyennant un supplément.

4.1 Arrivée tardive

Néant

4.2 Procédure d'arrivée pour tout séjour

Pour tout séjour et à titre de garantie, un numéro de carte de crédit (en cours de validité sur la durée du séjour) vous sera demandé par e-mail la veille de l'arrivée, afin de prélever la caution correspondante.

Le règlement de l'hébergement s'effectue en totalité au moment de la réservation.

Conformément aux dispositions du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile il sera demandé à tout client de nationalité étrangère y compris pour les ressortissants de l'Union Européenne, lors de son arrivée, de remplir une fiche individuelle de police qui pourra être déjà pré-remplie par MUSIEGES APPART'HOTEL et complétée d'un justificatif d'identité. Cette fiche sera conservée obligatoirement 6 mois et pourra être transmise aux services de police ou gendarmerie sur demande.

Le refus de remplir ou de signer une telle fiche est considéré comme un motif légitime de refus de vente.

Afin de vérifier la nationalité du client et la nécessité de remplir une telle fiche, **une pièce d'identité en cours de validité devra être présentée à l'arrivée.**

4.3 Durant le séjour

4.3.1 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie sera exigé pour tout séjour, la veille de l'arrivée. Il s'agit d'une caution afin de valider celui-ci.

Ce dépôt de garantie sera fait par empreinte de carte de crédit.

Ce dépôt de garantie pourra être utilisée en paiement du séjour et charges impayés, en cas de dégradations, volontaires ou non, pour des frais de ménage, de remplacements d'objets manquants constatés lors du départ du client et plus généralement pour une bonne exécution du contrat d'hébergement. La carte de crédit sera débitée du montant correspondant.

Voir supra article 6.4 concernant la garantie.

La garantie pourra aussi être utilisée par MUSIEGES APPART'HOTEL en cas de frais d'annulation, de non règlement partiel ou total de sommes dues à la société exploitante au titre de la prestation d'hébergement et/ou des prestations optionnelles, des éventuels frais de remise en état dans les logements ou les parties communes ou de vol dans la résidence.

4.3.2 Documents à remettre

- Original de la carte d'identité ou du passeport en cours de validité

4.3.3 Etat des lieux

L'état des lieux sera réalisé par le responsable du ménage à chaque fin de séjour.

L'hébergement devra être rendu dans le même état de propreté qu'à l'arrivée. Tout objet cassé ou détérioré sera à votre charge, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérait nécessaire. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

5. Séjour au sein de nos Résidences - Départ

5.1 Occupation

La réservation de l'hébergement a été réalisée pour un nombre de personnes prédéterminé, la modification du nombre d'occupants sera considérée comme une annulation partielle donnant lieu à l'application des dispositions relatives à la modification du séjour prévu supra à l'article 3.1.2 et des pénalités afférentes. L'hébergement est gratuit pour un enfant de moins de deux (2) ans hébergé dans l'unité d'hébergement de ses parents. Il doit être mentionné au moment de la réservation la mise à disposition d'un lit bébé est offerte dans la limite des disponibilités (voir conditions auprès de la résidence).

5.2 Règlement intérieur

Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur qui est à sa disposition dans chaque unité d'hébergement au format QR code ou papier.

MUSIEGES APPART'HOTEL se réserve le droit de pénétrer dans les logements pour réaliser les prestations de ménage, ainsi que pour contrôler l'état et les conditions de sécurité de l'hébergement.

En cas de non-respect par le Client des obligations mises à sa charge en vertu des présentes ainsi que du règlement intérieur de la résidence, MUSIEGES APPART'HOTEL se réserve le droit d'interrompre son séjour.

5.3 Animaux

Les animaux ne sont pas acceptés au sein de l'établissement.

5.4 Annulation

En cas de survenance d'un événement exceptionnel rendant la prise de possession des lieux impossible, MUSIEGES APPART'HOTEL procédera au remboursement des sommes déjà versées.

5.5 Bon usage

L'hébergement est mis à disposition dans un bon état d'entretien, Le Client s'engage à le rendre comme tel en fin de séjour. Il usera des lieux loués et des installations paisiblement et de façon raisonnable, conformément aux articles 1728 et 1729 du code civil. Le Client doit signaler à la réception, dès son entrée dans les lieux (le cas échéant, dès l'ouverture de la réception en cas d'arrivée tardive), toutes anomalies ou objets dégradés.

Version 2023-01.V1

5.6 Départ

Les unités d'hébergement doivent être libérées au plus tard à 11 heures (heure locale).

L'hébergement devra être rendu dans le même état de propreté qu'à l'arrivée, étant précisé que la partie CUISINE devra dans tous les cas être nettoyée par le Client.

En conséquence, toutes constatations sur le défaut de propreté et tout objet manquant ou tout dommage aux biens meubles et immeubles seront facturés après le départ.

5.7 Pertes et dégradations

Toute dégradation et/ou non restitution de matériel sera imputable au client qui supportera les frais de remise en état ou de remplacement du matériel (notamment : clefs, carte magnétique).

6. Prix - Modalités de paiement - Remboursement

6.1 Tarifs

Les prix sont flexibles et variables en fonction de différents critères et de la personnalisation des services et notamment la date de réservation, la date de début du séjour, sa durée, la typologie de l'unité d'hébergement, les services annexes.

Les prix sont indiqués et payables en euros. Ils s'entendent TVA comprise, par logement et par nuit pour les dates et la durée du séjour choisis.

En cas de consommation déraisonnable en eau et électricité, MUSIEGES APPART'HOTEL se réserve le droit de facturer le surcoût au Client.

Les taxes de séjours et les prestations optionnelles ne sont pas comprises dans le tarif.

En sus du logement, il est mis à disposition différents services tels que la fourniture de linge de maison (drap, serviette), le nettoyage du logement. Ces services seront facturés en sus du prix du séjour, selon les tarifs en vigueur, au jour de la commande. Le paiement s'effectue au comptant au moment de la commande du service.

MUSIEGES APPART'HOTEL pourra modifier ses tarifs à tout moment. En cas de nouveaux textes, lois ou règlements susceptibles d'entraîner une variation de prix comme la modification du taux de TVA ou l'instauration d'une taxe nouvelle, ces modifications seront répercutées sur les prix indiqués à la date de facturation.

6.2 Imprévision

Conformément aux dispositions de l'article 1195 du code civil, les parties s'engagent à renégocier, afin de rétablir l'équilibre du contrat, en cas de changement de circonstances imprévisibles et extérieures à la volonté des parties et qui rendraient l'exécution du contrat excessivement onéreuse telles que notamment l'augmentation significative du coût des matières premières ou un changement de circonstances économiques ou législatives.

En cas de désaccord sur ces négociations, les parties pourront convenir de la résolution du présent contrat au profit de celui dont la bonne foi n'aura pas été retenue.

6.3 Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont les cartes de crédit en cours de validité (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express sont acceptées à l'exception des cartes Visa Electron, Maestro, et cartes prépayées), virement bancaire, espèces (dans la limite du plafond réglementaire). Les chèques bancaires, vacances, cadeaux et postaux ne sont pas acceptés.

Le règlement de l'hébergement s'effectue en totalité le jour de l'arrivée, avant la remise des clés.

6.4 Garantie

Un numéro de carte de crédit en cours de validité pendant le séjour et au moins 15 jours après la date de départ, vous sera demandé à la réservation afin de garantir le séjour. Les frais et indemnités d'annulation ou de no show pourront être débités sur cette carte. Cette garantie pourra être utilisée par MUSIEGES APPART'HOTEL en cas de non règlement par le Client des sommes encore dues au titre du séjour consommé y compris des prestations annexes mais également des éventuelles dégradations commises dans l'appartement ou en général au sein de la Résidence. La carte de crédit donnée en garantie pourra être débitée après le départ à hauteur du devis de remise en état des lieux.

6.5 Remboursement

Les remboursements éventuels seront effectués selon le même mode que le paiement à rembourser ou tout autre moyen approprié le cas échéant. Les paiements effectués en chèques-vacances peuvent faire l'objet d'un remboursement exclusivement sous forme d'avoir d'une durée limitée.

7. Mineurs

Les unités d'hébergement des résidences MUSIEGES APPART'HOTEL ne peuvent pas accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux. Par conséquent, MUSIEGES APPART'HOTEL se réserve le droit de refuser l'accès à une unité d'hébergement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette règle. Il pourra être procédé à l'annulation immédiate du séjour, à l'annulation d'une réservation si MUSIEGES APPART'HOTEL découvre que l'unité d'hébergement est destinée à un accueil des mineurs non accompagnés. Dans les mêmes conditions, MUSIEGES APPART'HOTEL pourra mettre fin à tout moment à un séjour en cours s'il découvrait que l'unité d'hébergement est en réalité occupée par un mineur de moins de 18 ans non accompagné de ses représentants légaux.

8. Assurances - Responsabilité

MUSIEGES APPART'HOTEL précise que quelle que soit la durée du séjour sa responsabilité ne saurait être engagée pour :

- les dommages subis par les véhicules stationnés sur les parkings extérieurs ;
- les dommages subis aux tiers ;
- le vol, la dégradation ou la disparition d'effets personnels dans les unités d'hébergement, y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence ;

Les présentes conditions générales de vente étant soumises au statut des résidences avec services ou de tourisme, les dispositions des articles 1952 et suivants du code civil, relatives aux hôteliers, ne sont pas applicables.

La porte d'entrée doit être fermée à clé et vous devez vérifier après utilisation de la clé ou du badge qu'elle ne s'ouvre pas.

9. Protection des données à caractère personnel

La politique de confidentialité MUSIEGES APPART'HOTEL est disponible :

Version 2023-01.V1

sur notre site internet à l'adresse suivante <https://www.musiegesapparthotel.com/>

dans toutes nos résidences, soit par voie d'affichage soit en libre-service dans un classeur dédié.

10. Accès Internet

La connexion Internet est réservée à une utilisation personnelle, non commerciale et de façon raisonnable, dans le respect de la législation en vigueur et de la propriété intellectuelle et artistique. L'utilisateur est responsable de la bonne utilisation du service et s'engage à garantir de MUSIEGES APPART'HOTEL contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, notamment sur le réseau Internet. L'accès au service est réservé aux personnes physiques majeures, à jour de leurs obligations financières vis-à-vis de MUSIEGES APPART'HOTEL, et disposant d'un équipement avec connexion Wifi et/ou prise Ethernet.

MUSIEGES APPART'HOTEL décline toute responsabilité en cas de non fonctionnement de l'équipement de l'utilisateur ou d'incompatibilité de celui-ci avec le service d'accès Internet.

L'accès Internet proposé ne doit en aucune manière être utilisé à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété littéraire artistique et industrielle.

Le fait de télécharger illégalement est un délit pénal passible d'une peine de trois ans d'emprisonnement et d'une amende de 300.000€ pour les personnes physiques, amende multipliée par 5 pour les personnes morales.

11. Règlement des Litiges - Réclamation

Notre personnel en Résidence est à votre entière écoute et disposition pour résoudre tous problèmes rencontrés au cours de votre séjour. Si toutefois, vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez adresser soit un courriel à l'adresse contact@sasdsdg.com, soit un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du siège de la société à l'attention du Service Client situé à MUSIEGES 74270 261 Allée de la Zone du Vieux Moulin.

Votre demande doit contenir suffisamment d'éléments afin d'être traitée avec rapidité comme vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la résidence MUSIEGES APPART'HOTEL au sein de laquelle vous avez séjourné, un exposé succinct des faits.

Si malheureusement, aucune issue amiable n'a pu être trouvée et conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 aout 2015 ainsi qu'au décret d'application n°2015- 1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du Code de la Consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris :

CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS

Adresse mail : consommation@cmap.fr

Site internet : <https://www.cmap.fr>

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur des litiges pour lesquels la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examinée 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 MUSIEGES APPART'HOTEL ou si le litige n'entre pas dans le champ de la compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de MUSIEGES APPART'HOTEL par une réclamation écrite.

12. MUSIEGES APPART'HOTEL

DSG société par actions simplifiées de droit français au capital de 20 000 euros R.C.S Thonon sous le numéro 9 10 49 04 65 dont le siège est 261 Allée de la Zone du Vieux Moulin 74270 MUSIEGES, SIRET 910 490 465 00010 – TVA Intracommunautaire FR04910490465 – Code APE 5510Z, chargée par ses filiales d'assurer la gestion et le suivi des réservations en leur nom et pour leur compte.

13. Propriété intellectuelle

MUSIEGES APPART'HOTEL reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototype, etc. réalisés en vue de la fourniture de la prestation au client.