Conditions générales de vente 2026 – Musièges Appart'Hôtel

Version 2026-11.V1 – applicable à toute réservation effectuée à compter du 1er novembre 2026.

MUSIEGES APPART'HOTEL est une marque de la SAS DSG, société par actions simplifiée au capital de 20 000 €, immatriculée au RCS de Thonon-les-Bains sous le numéro 910 490 465, dont le siège est situé 261 allée de la Zone du Vieux Moulin, 74270 Musièges (ci-après « la société exploitante »). SIRET 910 490 465 00010 – TVA intracommunautaire FR04910490465 – Code APE 5510Z.

Contact : 04 50 01 05 36 – contact@sasdsg.com – www.musiegesapparthotel.com

1. Régime juridique applicable

La société exploitante propose un hébergement dans des appartements meublés (« appart'hôtel »), relevant du statut des résidences avec services ou résidences de tourisme, pour des séjours temporaires de quelques jours à quelques mois.

Ces logements ne peuvent constituer ni une résidence principale ni une résidence secondaire. Le Client s'engage à disposer d'une résidence principale effective pendant toute la durée de son séjour. Toute activité commerciale, artisanale ou professionnelle est interdite dans les logements.

Le présent contrat n'est pas un contrat hôtelier : les services proposés ne sont pas compris dans le prix, sauf mention contraire, et le Client séjourne en toute indépendance.

Toute réservation implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente (CGV), quel que soit le canal de vente. Elles prévalent sur toute autre condition. Le Client reconnaît en avoir eu communication, de manière lisible et compréhensible, avant sa réservation, ainsi que des informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation. En ligne, l'acceptation se fait en cochant la case prévue à cet effet.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le système de réservation constituent la preuve des transactions conclues avec le Client. Les photos présentées sur le site et les plateformes de réservation ne sont pas contractuelles.

2. Réservation

Toute réservation est nominative et ne peut être cédée à un tiers, à titre gratuit ou onéreux.

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, la réservation d'un hébergement à une date déterminée ne bénéficie pas du droit de rétractation. Le contrat est définitif dès la réservation, sous réserve des possibilités d'annulation prévues à l'article 3.

La réservation peut être effectuée 24h/24 sur le site www.musiegesapparthotel.com, à la borne d'accueil de la résidence, par téléphone ou par e-mail.

2.1 Réservation au tarif flexible

La réservation n'est valable qu'après confirmation écrite (e-mail) de MUSIEGES APPART'HOTEL. Elle est garantie par une carte bancaire en cours de validité pendant toute la durée du séjour, qui pourra être débitée des frais d'annulation prévus à l'article 3. Le séjour est réglé en totalité avant l'arrivée (article 6.2).

2.2 Réservation non annulable, non remboursable (« NANR »)

En contrepartie d'un tarif préférentiel, une réservation NANR ne peut être ni annulée, ni modifiée (dates, durée, occupants), ni remboursée, y compris en cas de non-présentation (« no show »). L'article 3 ne s'y applique pas.

Le montant total du séjour, prestations annexes comprises, est débité à la confirmation. La réservation n'est ferme qu'après encaissement effectif de ce montant.

3. Annulation ou modification

Ces conditions s'appliquent uniquement aux réservations au tarif flexible (article 2.1).

3.1 Avant l'arrivée

Toute modification de la durée, des dates, du type de logement ou du nombre d'occupants est une annulation partielle, soumise aux mêmes délais qu'une annulation totale :

Durée du séjour	Annulation sans frais jusqu'à	Au-delà
1 à 4 nuits	J-2, midi (heure de Paris)	50 % du montant total du séjour
5 à 27 nuits	J-7, midi (heure de Paris)	50 % du montant total du séjour

Durée du séjour	Annulation sans frais jusqu'à	Au-delà
28 nuits et plus	J-15, midi (heure de Paris)	50 % du montant du séjour, dans la limite d'un mois

Les sommes déjà versées au-delà de ces frais sont remboursées (article 6.5).

Pour être prise en compte, toute annulation doit être notifiée par écrit :

- réservation directe (site, borne, téléphone, e-mail) : par e-mail à contact@sasdsg.com ;
- réservation via une plateforme (Booking.com, etc.) : auprès de cette plateforme, selon ses propres conditions.

3.2 Pendant le séjour

Départ anticipé : aucun remboursement n'est effectué.

Prolongation : sous réserve de disponibilité, au tarif en vigueur le jour de la demande, sans garantie de conserver le même logement.

4. Arrivée

4.1 Horaires et borne d'accueil

Les logements sont disponibles à partir de 15h00 (heure locale). Une arrivée anticipée est possible sous réserve de disponibilité et moyennant supplément.

L'arrivée se fait en autonomie à la borne d'accueil située à l'entrée de la résidence : le Client y finalise son enregistrement et récupère sa carte-clé. Une arrivée tardive est donc possible sans prévenir. En cas de difficulté, le Client peut joindre la résidence au 04 50 01 05 36.

4.2 Pièce d'identité et fiche de police

Une pièce d'identité ou un passeport en cours de validité peut être demandé. Conformément au Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, tout client de nationalité étrangère, y compris ressortissant de l'Union européenne, remplit une fiche individuelle de police. Elle est conservée 6 mois et peut être transmise aux services de police ou de gendarmerie sur demande. Le refus de la remplir est un motif légitime de refus de vente.

4.3 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie est demandé pour tout séjour, par empreinte de carte bancaire, au plus tard la veille de l'arrivée. Il peut être utilisé pour les sommes impayées, les dégradations, volontaires ou non, les frais de ménage exceptionnels ou les objets manquants constatés au départ. La retenue du dépôt n'exclut pas un dédommagement supplémentaire si les frais dépassent son montant.

5. Séjour et départ

5.1 Occupation

La réservation est faite pour un nombre de personnes déterminé. Toute modification du nombre d'occupants est une annulation partielle (article 3.1).

L'hébergement est gratuit pour un enfant de moins de 2 ans dormant dans le logement de ses parents ; il doit être déclaré à la réservation. Un lit bébé est prêté gratuitement, dans la limite des disponibilités, sur demande avant l'arrivée.

5.2 Linge et entretien

Le linge est inclus dans le prix : les lits sont faits à l'arrivée et un kit de bain est fourni par personne (un drap de bain, une serviette) ainsi qu'un tapis de bain par logement. Pour les séjours de plus de 7 nuits, le linge est renouvelé une fois par semaine.

Un renouvellement supplémentaire du linge ou un ménage en cours de séjour peut être demandé ; il est facturé en sus selon les tarifs en vigueur.

5.3 Règlement intérieur et accès aux logements

Le Client respecte le règlement intérieur, disponible dans chaque logement (papier ou QR code). MUSIEGES APPART'HOTEL peut entrer dans les logements pour l'entretien et pour contrôler leur état et leur sécurité. En cas de non-respect des présentes CGV ou du règlement intérieur, MUSIEGES APPART'HOTEL peut interrompre le séjour.

5.4 Animaux

Les animaux ne sont pas acceptés.

5.5 Bon usage

Le logement est remis en bon état. Le Client en use paisiblement et raisonnablement (articles 1728 et 1729 du Code civil) et signale toute anomalie ou objet dégradé dès son arrivée, par e-mail ou par téléphone ; à défaut, il est réputé avoir reçu le logement en bon

état. En cas de consommation déraisonnable d'eau ou d'électricité, le surcoût peut être facturé. La porte du logement doit être fermée à clé en cas d'absence.

5.6 Départ

Le logement est libéré au plus tard à 11h00 (heure locale), dans l'état de propreté constaté à l'arrivée ; la cuisine est nettoyée par le Client. Un état des lieux est réalisé après chaque départ. Tout défaut de propreté, objet manquant ou dommage est facturé après le départ, de même que la non-restitution du matériel (clés, carte magnétique).

6. Prix, paiement et remboursement

6.1 Prix

Les prix varient selon la date de réservation, les dates et la durée du séjour, le type de logement et les services choisis. Ils sont indiqués en euros, TVA comprise, par logement et par nuit. La taxe de séjour et le linge (article 5.2) sont compris dans le prix. Les prestations optionnelles sont facturées en sus, au tarif en vigueur le jour de la commande.

MUSIEGES APPART'HOTEL peut modifier ses tarifs à tout moment ; le prix confirmé à la réservation reste applicable. Toute variation légale (taux de TVA, nouvelle taxe) est répercutée à la date de facturation.

6.2 Paiement avant l'arrivée

Le séjour est réglé en totalité avant l'arrivée : à la réservation pour un tarif NANR, au plus tard la veille de l'arrivée pour un tarif flexible.

6.3 Moyens de paiement

- Cartes bancaires Visa, Mastercard et American Express (hors cartes prépayées) ;
- virement bancaire, sur demande ;
- espèces, sur demande, dans la limite du plafond légal.

Les chèques bancaires, chèques-vacances et chèques-cadeaux ne sont pas acceptés.

6.4 Garantie

La carte bancaire donnée à la réservation doit être valide pendant le séjour et au moins 15 jours après le départ. Elle peut être débitée des frais d'annulation ou de no show, des sommes restant dues (prestations annexes comprises) et, après le départ, du montant du devis de remise en état en cas de dégradations.

6.5 Remboursement

Les remboursements éventuels sont effectués par le même moyen que le paiement ou, à défaut, par virement.

6.6 Imprévision

Conformément à l'article 1195 du Code civil, en cas de changement de circonstances imprévisible rendant l'exécution du contrat excessivement onéreuse, les parties s'engagent à renégocier le contrat.

7. Mineurs

Les logements ne peuvent accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leur représentant légal. MUSIEGES APPART'HOTEL peut refuser l'accès, annuler la réservation ou interrompre immédiatement un séjour en cours s'il constate que le logement est occupé par un mineur non accompagné.

8. Responsabilité

Les dispositions des articles 1952 et suivants du Code civil relatives aux hôteliers ne s'appliquent pas. La responsabilité de MUSIEGES APPART'HOTEL ne peut être engagée pour :

- les dommages subis par les véhicules stationnés sur le parking ;
- les dommages causés par le Client à des tiers ;
- le vol, la dégradation ou la perte d'effets personnels dans les logements, les parties communes, le parking et les annexes de la résidence.

9. Données personnelles

Les données collectées lors de la réservation (identité, coordonnées, paiement, adresse IP) servent à gérer le séjour et à respecter les obligations légales. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, à exercer par e-mail à contact@sasdsg.com. La politique de confidentialité est disponible sur www.musiegesapparthotel.com.

10. Accès Internet

Le Wi-Fi est réservé à un usage personnel, non commercial et raisonnable, dans le respect de la loi. Le Client est responsable de son utilisation et garantit MUSIEGES APPART'HOTEL contre tout recours dû à ses agissements. Il est interdit de l'utiliser pour reproduire ou diffuser des œuvres protégées par le droit d'auteur sans autorisation. MUSIEGES APPART'HOTEL n'est pas responsable de l'incompatibilité ou du mauvais fonctionnement de l'équipement du Client.

11. Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée par e-mail à contact@sasdsg.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : SAS DSG – Service client, 261 allée de la Zone du Vieux Moulin, 74270 Musièges. Elle précise les coordonnées du Client, les dates du séjour et un exposé des faits.

À défaut de solution amiable, et conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : CMAP – Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris – consommation@cmap.fr – www.cmap.fr. La demande au médiateur doit être faite dans l'année suivant la réclamation écrite auprès de MUSIEGES APPART'HOTEL.

12. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents sont ceux désignés par la loi.

13. Propriété intellectuelle

Les textes, photos, logos et contenus du site www.musiegesapparthotel.com sont la propriété de la SAS DSG et ne peuvent être reproduits sans son autorisation.