

# Conditions Générales de Ventes

Conditions particulières Cocoon House Réservation

## **PHOTOS ET DESCRIPTIFS :**

Les photos illustrant les Hébergements sur notre site sont contractuelles mais certaines modifications de l'immobilier peuvent être apportés et ne sauraient engager la responsabilité de Cocoon House. Les descriptifs des Hébergements sont établis avec soin et mis à jour régulièrement. Cependant, nous ne pourrions pas être tenus responsables de certaines modifications intervenues depuis la publication sur notre site ou de certaines facilités non achevées ou temporairement interrompues (travaux d'entretien, aléas climatiques...).

Les Hébergements ne sont pas des structures hôtelières, un élément en panne ne peut être remplacé immédiatement, les délais d'intervention d'un réparateur sur place sont à prendre en compte et ne seront pas soumis à dédommagement.

## **HORAIRES D'ARRIVEE ET DE DEPART :**

Les Hébergements doivent être libérées le jour du départ à 12h au plus tard et ne peuvent être occupées qu'à partir de 16 heures le jour de l'arrivée. Les prix calculés sont basés sur un certain nombre de nuits et non de journées. De ce fait, si pour diverses raisons (retards aériens, circonstances naturelles...), la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. L'inventaire peut se faire à 10H.

## **NOMBRE DE PARTICIPANTS AU SEJOUR :**

Les Hébergements loués doivent être occupés par le nombre de personnes stipulé lors de la réservation. Les prestations de l'hébergement (piscine, couchage...) sont exclusivement réservées aux personnes stipulées sur lors de la réservation.

En cas de constat par le représentant sur place de la présence tout au long du séjour d'un nombre de personnes supérieur au nombre stipulé au contrat, Cocoon House pourra demander un dédommagement calculé au prorata du nombre de personnes supplémentaires basé sur le montant initial de la prestation : en aucun cas, le nombre de personnes supplémentaires ne pourra dépasser le nombre maximum de couchage toléré par l'Hébergement. En cas de refus, le représentant sur place pourra demander le départ des voyageurs.

## **TAXE DE SEJOUR :**

Les taxes de séjour sont à régler à la réservation en fonction des logements. Leur montant étant établi par la mairie, elles varient en fonction des communes et du classement des biens.

## **CHARGES :**

Les frais d'eau et d'électricité sont compris dans le prix de la Prestation vendue. En cas de non-respect de ces règles, une retenue sur la caution pourra être effectuée sur par le correspondant.

## **NUISANCES OCCASIONNELLES :**

Le client à l'obligation de veiller à ce que la tranquillité du voisinage ne soit pas troublée par son fait. Toute organisation de fêtes, cérémonies, etc... est strictement interdite sauf accord préalable avec Cocoon House avant la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette clause, le correspondant sur place pourra demander à ce que l'évènement organisé au sein de l'hébergement soit arrêté. Une indemnisation pourra être réclamée par Cocoon House ou le propriétaire en cas de dégâts constatés.

## **ANIMAUX :**

Les clients doivent impérativement prévenir Cocoon House s'ils voyagent avec des animaux. Leur présence est soumise à l'acceptation du propriétaire de l'Hébergement réservé. La responsabilité du propriétaire ou celle de Cocoon House ne saurait être engagée pour les conséquences résultant d'un animal en divagation. Seul le client est responsable des dommages ou préjudices que ses animaux pourraient occasionner.

### **SECURITE DES ENFANTS :**

Dans tous les cas y compris lorsque l'établissement loué dispose d'une piscine, les clients sont seuls responsables de la vigilance et de la sécurité des enfants les accompagnants. La responsabilité du propriétaire ou encore celle de Cocoon House ne saurait être engagée en cas d'accident.

### **CAUTION :**

Les Hébergements exigent la remise d'une CAUTION par CB via notre partenaire SWIKLY avant l'arrivée sur les lieux. Le montant de la caution est systématiquement stipulé lors de la réservation. Elle sera restituée dans les quinze jours après le séjour suivant l'état des lieux et l'inventaire de fin de séjour. Une retenue sur la caution à l'appréciation du propriétaire ou du représentant sur place pourra être faite en cas d'objets manquants, cassés ou encore de restitution de l'hébergement occupé dans un état de désordre et de propreté nécessitant des heures complémentaires de ménage par rapport à celles normalement prévues sur le contrat. Les hébergements proposés ne sont pas la propriété de Cocoon House, de même que le correspondant sur place est employé directement par le propriétaire. En cas de désaccord entre le correspondant sur place et le client au sujet d'une éventuelle retenue sur la caution, une négociation devra être mise en place directement entre le client et le propriétaire de l'hébergement. Si les dommages occasionnés sont estimés supérieurs à la caution versée en début de séjour, un dossier au contentieux faisant au besoin jouer les assurances des différentes parties sera ouvert par le propriétaire de l'Hébergement. Les clients doivent demander à l'assureur de leur habitation principale une extension d'assurance (gratuit dans la plupart des cas) pour la durée de leur séjour ou souscrire une assurance responsabilité civile locative afin de se prémunir contre ce risque.

### **LITIGE :**

Tout litige ou contestation devra être signalé à Cocoon House, au plus tard 24H après l'entrée dans les lieux. Ceci nous permettra de régler le problème ou trouver un accord amiable. Passé ce délai et sans constatation de problème de location sur place, aucune réclamation ne sera recevable.

La réservation devient effective uniquement à réception d'un acompte et de l'enregistrement du moyen de paiement pour la caution par notre prestataire SWIKLY (même en cas de demande d'option qu'elle soit orale ou écrite). Le solde du montant des prestations est demandé au client au plus tard 45 jours avant son arrivée sur place. En cas de réservation à moins de 45 jours du départ, le montant total de la prestation est à régler pour confirmer la réservation. Le non-respect par le client des conditions de paiement stipulées dans les CGV sera considéré comme une annulation demandée par le client. Dans ce cas, les conditions en cas d'annulation du fait du client (ci-dessous dans ce document) s'appliqueraient.

Le client demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Tout virement bancaire émis à partir d'une banque hors de France devra être libellé en euros exclusivement. Les virements en provenance de l'étranger sont soumis à un supplément de 1% pour couvrir les frais bancaires.

### **ASSURANCE DE L'HEBERGEMENT :**

L'hébergement est assuré par le gérant de la location ou par Cocoon House, qui s'engage à le livrer en parfait état de propreté et d'entretien, conforme à la description sur le site Internet et aux normes en vigueur. Cependant il ne saurait être responsable en cas de vol, perte, accident, dommage, ou autres problèmes qui pourraient survenir à l'égard de tous les clients ou de leurs biens. Les objets et effets personnels des clients relèvent strictement de leur propre responsabilité. Le client est tenu d'assurer l'hébergement qui lui est confié et loué, contre les risques locatifs (incendie, dégât des eaux...).

Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit l'extension « villégiature » (location de vacances). A défaut, les clients sont invités à souscrire une assurance.

Le client a l'obligation de signaler dans les 24h tout sinistre intervenu dans le logement, ses dépendances ou accessoires.

#### **MENAGE FIN DE SEJOUR :**

Afin que chaque client trouve à son arrivée un Hébergement dans un état de propreté impeccable (meubles dépoussiérés, réfrigérateur nettoyé...), le forfait ménage final est obligatoire. Cependant, chaque client est tout de même tenu de remettre l'Hébergement dans un état de propreté correct, vaisselle faite, poubelles vidées, BBQ, four et micro-onde nettoyés.

Le non-respect de cette clause entraînera une retenue sur la caution.

#### **CATASTROPHES NATURELLES OU EXTRAORDINAIRES :**

En cas de cyclone, de catastrophe naturelle ou extraordinaire, grèves, obligeant les clients à annuler ou écourter leur séjour, Cocoon House ne pourra ni rembourser les jours non occupés, ni supporter les frais supplémentaires entraînés par l'événement.