

Conditions générales de vente.....	2	8. Modification et/ou annulation totale ou partielle du fait du client.....	7
Article R.211-3 :	2	9. Non présentation sur le lieu de séjour ...	8
Article R.211-3-1 :	2	10. Délogement.....	8
Article R.211-4 :	2	11. Séjour et offre non-échangeable/ non-modifiable/ non-remboursable	8
Article R.211-5 :	2	12. Séjour affaires et groupes touristiques	8
Article R.211-6 :	2	13. Arrivées /départs.....	10
Article R.211-7 :	3	14. Modalités de l'état des lieux.	10
Article R.211-8 :	3	15. Dépôt de garantie.....	10
Article R.211-9 :	4	16. Mineurs.....	10
Article R.211-10 :	4	17. Animaux.....	10
Article R.211-11 :	4	18. Règlement intérieur - Responsabilité	11
Conditions particulières de vente.....	5	19. Interruption de séjour	11
Définitions :	5	20. Présentation de la résidence, des logements et tarifs.....	11
1. Champ d'application.....	5	21. Réclamations.....	12
2. Inscription et réservation.....	5	22. Données personnelles	12
3. Paiement du solde	5	23. Loi applicable - Juridictions compétentes.....	12
4. Modes de paiement.....	6		
5. Prix.....	6		
6. Hébergement.....	6		
7. Services ou prestations additionnels	7		

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du même Code sont reproduites ci-après :

Article R.211-3 :

« Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. »

Article R.211-3-1 :

« L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2. »

Article R.211-4 :

« Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. »

Article R.211-5 :

« L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat. »

Article R.211-6 :

« Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait

Résidence Côté Mer***

Esplanade Jean Baumel, 34 280 LA GRANDE MOTTE

+33 (0)4 63 05 32 00

Site web: www.residencecotemer.com Mail: contact@residencecotemer.com

application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. »

Article R.211-7 :

« L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur »

Article R.211-8 :

« Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. »

Article R.211-9 :

« Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.»

Article R.211-10 :

« Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur »

Article R.211-11 :

« Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix

honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4. »

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Dernière mise à jour : 28/03/2019

Définitions :

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- « **SERCOM** » ou « Prestataire de Services » désigne la société exploitant la résidence de tourisme dont le nom commercial est la « Résidence Côté Mer » ;
- Le terme « Vous » ou « Client » désigne la personne réservataire d'une prestation d'hébergement ;
- Le terme « Prestation d'hébergement » désigne le logement seul à l'exclusion de toute prestation annexe ;
- Le terme « dépôt de garantie » désigne la somme versée à l'arrivée et correspondant à la somme retenue en cas de dégâts matériels causés dans le logement et dûment constatés par un état des lieux de sortie ;
- Le terme « Prestations annexes » désigne les activités de loisirs ou services nécessitant une contrepartie financière ou non (place de parking attitré, kit bébé, accès internet, etc.).

1. Champ d'application

Sauf conditions dérogatoires expressément convenues entre le Prestataire de Services et le Client, les présentes conditions Particulières de vente (ci-après « **Conditions Particulières de Vente** ») s'appliquent à toutes les prestations d'hébergement et prestations annexes conclues par le Prestataire de Service **SERCOM** avec ses clients.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Particulières de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client lors de la réservation, et sont mises en ligne sur le site internet www.residencecotemer.com.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de ventes avant la validation de la commande. La validation de la commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales particulières de ventes.

2. Inscription et réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement préalable correspondant à 30% du montant global des prestations réservées, faisant office d'arrhes. Les coordonnées de votre carte bancaire sont alors exigées par l'établissement afin de garantir votre réservation.

Le prestataire de service s'engage dès réception de ces arrhes à considérer votre réservation comme définitive, et de fait, à l'envoi d'une confirmation de réservation. Le contrat de location est alors considéré comme définitivement conclu.

Tout achat de prestations d'hébergement implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente et de facto, vaut acceptation de ces dernières sans restriction ni réserve.

Vous reconnaissez être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la pleine capacité juridique.

Si au moment de votre réservation vous exprimez un souhait (choix d'un emplacement, exposition, étage, vue, etc.), la **SERCOM** s'engage à s'efforcer de satisfaire votre requête dans la limite des disponibilités, étant entendu que la **SERCOM** ne s'oblige aucunement à vous garantir une telle satisfaction.

Absence de droit de rétractation

En application de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

3. Paiement du solde

Les coordonnées bancaires seront demandées à titre de garantie de la réservation, de prépaiement ou de paiement total au regard des conditions relatives aux tarifs spéciaux, par carte selon les modes de paiement définis ci-après – à indiquer directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL) sur le site web- le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité.

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations supplémentaires est exigible dès l'arrivée.

Toute réservation ou paiement qui serait irrégulier, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

4. Modes de paiement

Au moment de la réservation de votre séjour, vous êtes invité à régler 30% du prix de votre séjour selon les modes de paiement suivants :

- Espèces (*),
- Carte bancaire (**),
- Chèque (***),
- Virement (****).

Les paiements de personnes vivant hors de France s'effectuent par virement, carte bancaire ou en espèces(*).

Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : SERCOM, 145 Avenue Clément Ader, 34170 Castelnau-le-Lez

(*)Espèces : paiement à l'accueil de notre établissement uniquement, hors versement des arrhes

(**) Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard, Mastercard, Carte Bleue

(***) Chèques acceptés : bancaire à l'ordre de la SERCOM, vacances (ANCV)

(****) Coordonnées virement bancaire : IBAN code FR76 1005 7190 2900 0783 8270 155 / code BIC CMCIFRPP. Titulaire du compte : SARL SERCOM, 145 Avenue Clément Ader, 34170 Castelnau-le-Lez

5. Prix

Les prix des prestations, indiqués en euros et intégrant la Taxe sur la Valeur Ajoutée au taux actuellement en vigueur, sont établis pour une durée fixe déterminée et selon des données économiques en vigueur et connues à la date de leur fixation. La durée et la validité de l'offre de prix est déterminée par l'actualisation du site.

Une modification des taxes applicables aux prestations d'hébergement objets des présentes Conditions Générales de Vente, ou de toute autre variable en lien avec ces prestations peut nous amener à modifier les tarifs desdites prestations. Toutes modifications ultérieures du taux de TVA en vigueur ou toutes créations de nouvelles taxes sur les prestations faisant l'objet des présentes conditions générales de vente, survenues entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation, entraîneront de plein droit une modification du prix TTC, de telle sorte que le montant hors taxe de la prestation demeurera inchangé.

Les prix relatifs à l'hébergement sont indiqués par logement, et non par personne.

Les prix s'entendent toutes taxes incluses, à l'exception de la taxe de séjour, qui est à acquitter au sein de

l'établissement lors dudit séjour, et des prestations annexes.

Les prix incluent la mise à disposition du logement ainsi que les charges qui y sont relatives (eau, électricité, chauffage), la fourniture du linge de lit et de toilette et le ménage de fin de séjour.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire (vil prix), quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique...), la commande même validée sera annulée.

6. Hébergement

La capacité d'occupation des logements communiquée lors de la réservation est une condition déterminante de l'engagement de **SERCOM**, les logements ne sauraient aucunement être habités par un nombre supérieur d'occupants à celui qui aura été indiqué.

La **SERCOM** ne saurait être tenu responsable de tout dommage intervenu du fait d'un nombre d'occupants supérieur à celui autorisé.

Les enfants en bas âge sont à considérer comme des occupants à part entière (à l'exception des enfants âgés de moins de 3 ans). Ces derniers doivent nécessairement faire l'objet d'une déclaration au préalable ; l'usage de lit bébé étant limité en nombre, et selon l'unité d'hébergement.

La location du logement est strictement limitée aux prévisions suivantes :

- Studio ou Studio PMR : 2 personnes (*)
- Studio Supérieur : 4 personnes(*)
- Studio Supérieur Front de Mer : 4 personnes(*)
- Appartement 1 Chambre Front de Mer ou Appartement 1 Chambre PMR : 4 personnes(*)
- Appartement Supérieur 1 Chambre VUE MER : 6 personnes(*)
- Appartement Supérieur 1 Chambre Terrasse VUE MER : 6 personnes(*)
- Appartement 2 Chambres VUE MER : 6 personnes(*)
- Appartement 2 Chambres Terrasse VUE MER : 6 personnes (*)

Le Client est strictement tenu d'occuper le logement qui lui est dédié et seulement ce logement à l'exclusion de tout autre, conformément aux informations communiquées lors de la confirmation de réservation. Dans le cas où un client prendrait l'initiative d'occuper un autre logement que celui qui lui a été attribué lors de la confirmation de réservation et de la transmission des clés, la **SERCOM** se réserve le droit de facturer le

Résidence Côté Mer***

Esplanade Jean Baumel, 34 280 LA GRANDE MOTTE

+33 (0)4 63 05 32 00

Site web: www.residencecotemer.com Mail: contact@residencecotemer.com

préjudice en résultant, et correspondant notamment à l'occupation d'un logement qui aurait été réservé par un autre client pour la même période, ou encore à la différence de prix constatée entre le logement loué et le logement occupé.

(*) Sous réserve de possibilités et disponibilités quant à une demande de location de lit bébé, en sus.

7. Services ou prestations additionnels

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas tout-ou-partie des prestations annexes proposées en brochure, sur notre site Internet ou sur place.

Certaines prestations additionnelles sont en effet sujettes à un supplément, d'autres sont disponibles à titre gracieux.

La **SERCOM** vous recommande de vous renseigner quant au prix des prestations annexes, s'il y a lieu.

La **SERCOM** attire votre attention sur le fait que le débit du WIFI délivré dans les logements n'est en aucun cas un débit à usage professionnel, mais à usage privé, et limité à un ordinateur par appartement. La **SERCOM** ne saurait en aucun cas garantir un débit et une connexion constante du fait notamment du contexte technique lié à votre lieu de séjour.

8. Modification et/ou annulation totale ou partielle du fait du client

Toute demande de diminution de la durée du séjour ou du nombre de logements réservés sera considérée par **SERCOM** comme une annulation partielle et soumise aux conditions d'annulation définies ci-après.

La **SERCOM** s'efforce d'accepter autant que possible vos demandes de modification dans la limite des disponibilités. Nous attirons votre attention sur le fait que la **SERCOM** n'est pas tenue de donner suite à votre demande.

Si le montant de la réservation (hors prestations additionnelles) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, la **SERCOM** se réserve le droit de retenir le montant initial de la réservation, selon les conditions d'annulation ou modification relatives, définies ci-après.

La **SERCOM** attire votre attention sur le fait qu'en cas de prolongement de séjour, une nouvelle réservation est requise, sous réserve de disponibilités et aux tarifs et offres en vigueur pour les dates choisies.

Toute annulation ou modification doit être notifiée soit par courrier à l'adresse suivante : Résidence Côté Mer Esplanade Jean Baumel 34280 La Grande Motte ; soit par courriel à l'adresse suivante : contact@residencecotemer.com.

Toute annulation ou modification engendre des indemnités définies ci-après, fonctions de la réservation initiale. Ces indemnités sont retenues dès lors qu'il est fait droit à une annulation, ou que la demande de modification de la réservation initiale ne peut être satisfaite.

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation. Toute demande d'annulation ou modification du client est nécessairement confirmée par l'établissement par retour de mail, ce retour par voie électronique faisant office de validation de ladite demande d'annulation ou modification.

Pour un séjour de 7 nuits minimum, les indemnités suivantes seront retenues :

- En cas d'annulation ou de modification jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée, l'établissement n'exige pas de frais.
- En cas d'annulation ou de modification entre 29 jours avant le début du séjour et le jour de l'arrivée, 30% du montant total de la réservation sera dû.
- En cas d'annulation de non-présentation, 100% du montant total de la réservation sera dû.

Pour un séjour de 2 à 6 nuits maximum, les indemnités suivantes seront retenues :

- En cas d'annulation ou de modification jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée, l'établissement n'exige pas de frais.
- En cas d'annulation ou de modification entre 14 jours avant le début du séjour et le jour de l'arrivée, 30% du montant total de la réservation sera dû.
- En cas d'annulation de non-présentation, 100% du montant total de la réservation sera dû.

En cas d'annulation après inscriptions multiples, la **SERCOM** appliquera les présentes conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés.

9. Non présentation sur le lieu de séjour

En cas de non présentation sur le lieu de séjour (no show), la **SERCOM** retient 100% du montant total de la réservation, tout type de réservation confondu.

Cette retenue s'appliquera sous réserve d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 1148 du Code Civil et dûment prouvé.

10. Délogement

En cas de non-disponibilité de la résidence choisie, ou en cas de force majeure, celle-ci se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un établissement de catégorie équivalente pour des prestations de même nature exclusivement, l'ensemble des frais impliqués par le transfert restant à la charge de la résidence choisie.

11. Séjour et offre non-échangeable/ non-modifiable/ non-remboursable

10.1. Tarifs préférentiels (tarifs dégressifs, tarif Early booking, tarif Fidélité, offres spéciales, etc.).

Certains de nos tarifs consentis sont dits « préférentiels ». Le terme « préférentiel » renvoie au caractère non échangeable, non remboursable, non modifiable et non cumulable du tarif consenti.

Les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 8.

10.2. Condition d'inscription et de réservation

Le paiement intégral du séjour est requis dès la réservation.

Au regard du tarif préférentiel consenti par la **SERCOM**, la souscription à l'offre est considérée comme ferme, définitive et irrévocable. Vous ne disposez ainsi d'aucune faculté de dédit.

10.3. Prix

Les tarifs préférentiels consentis ne sont en aucun cas rétroactifs et sont valables uniquement pour un même séjour et selon des conditions d'application strictement définies (durée du séjour, fenêtre de réservation, etc.).

10.4. Modification et/ou annulation totale ou partielle du fait du client

Aucune demande de modification ou annulation ne sera considérée, l'offre étant non échangeable, non remboursable, non modifiable.

Une indemnité égale à 100% du montant total de la réservation (hébergement et services additionnelles) est retenue en cas d'annulation ou modification.

10.5. Prolongement du séjour

En cas de prolongement de séjour, le tarif préférentiel consenti pour la réservation initiale n'est pas nécessairement applicable, et dépend des tarifs et offres en vigueur pour les dates choisies.

12. Séjour affaires et groupes touristiques

12.1. Application des conditions générales de ventes

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations liées à l'organisation de réunions, hébergement, restauration et fournies par la **SERCOM**.

Ces Conditions Générales de Vente sont adressées au client en même temps que le devis, pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes conditions, à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, documents commerciaux, etc.

En cas de contradiction entre les dispositions figurant au devis signé par le client et celles figurant aux présentes CGV, les dispositions du devis sont applicables.

En cas de dispositions particulières contractuelles différentes des présentes Conditions Générales de Ventes, les conditions particulières seront appliquées.

12.2. Réservation

a. Formation du Contrat

Le contrat de fourniture de prestations liées à l'organisation de réunions, d'événements groupes, résultant d'une réservation de 3 logements ou plus et/ou d'une réservation concernant un minimum de 9 participants est formé et le client est engagé dès réception par la résidence concernée du devis dûment daté et signé par le client, revêtu du cachet du client et de la mention « Bon pour accord » et d'un exemplaire des présentes dûment paraphé.

b. Garantie de la réservation

Le devis dûment daté et signé devra être accompagné du paiement des arrhes visé à l'article 12.7. À défaut de versement des arrhes, la résidence concernée ne garantit pas la disponibilité des espaces/logements réservés. Toutefois, le client reste lié par les obligations souscrites au titre des présentes notamment en ce qui

concerne les modalités de règlement et les conditions d'annulation visées aux articles 12.7 et 12.5 des présentes.

12.3. Organisation de la réservation

Le client doit adresser par écrit (fax ou courrier) à la **SERCOM** la rooming list (liste nominative des participants et de l'attribution des logements), au plus tard un mois avant la date d'arrivée prévue. Cette rooming list n'est pas la base de facturation. La réduction du nombre de logements est considérée comme une annulation donnant lieu à l'application de l'article 12.5 des présentes conditions.

Les logements réservés sont mises à disposition des bénéficiaires à partir de 17 heures le jour d'arrivée.

Les logements doivent être libérés au plus tard à 10 heures le jour du départ, tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public en vigueur à la date du jour.

12.4. Modifications des prestations

Toute demande de modification des prestations par rapport au devis accepté doit être adressée à la résidence concernée.

Toute demande de modification est nécessairement confirmée par la résidence par retour de mail, ce retour par voie électronique faisant office de validation de ladite demande de modification.

12.5. Conditions d'annulation

La facturation étant faite sur la base des prestations réservées, le client est invité à prêter la plus grande attention aux conditions d'annulation ci-après :

Les annulations, de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être adressées à la résidence concernée.

Le changement de date de la réservation ainsi que la réduction du nombre de participants ou la réduction de la durée de la réservation est considéré comme une annulation et donne lieu à l'application des conditions

d'annulation définies ci-après, sauf accord préalable écrit.

- Entre 90 jours et 60 jours: 30 % du montant total du séjour
- De 59 jours à 45 jours: 50% du montant total du séjour
- De 44 jours à 30 jours: 75 % du montant total du séjour
- De 29 jours au no-show : 100% du montant total du séjour

12.6. Prix

Les tarifs sont exprimés en euros, selon un minimum de participants.

Les tarifs sont valables pour une période donnée pendant la période d'option donnée.

Les tarifs confirmés sur le devis sont fermes pendant quinze jours à compter de la date d'envoi du devis au client.

Passé ce délai, ils sont susceptibles d'être modifiés et un nouveau devis sera établi par la résidence concernée. Les tarifs pourront être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc.

En tout état de cause, si la commande (nombre de logements, et/ou de repas et/ou de salles de réunion) s'avérait inférieur au devis initial, le client pourrait se voir attribuer de nouveaux tarifs en raison des prestations minorées.

12.7. Modalités de règlement

Les conditions de règlement du prix se divisent comme suit :

- Le jour de la confirmation : 1er versement de 30 % du montant total du séjour,
- 45 jours avant la date d'arrivée : 2ème versement de 20 % du montant total du séjour,
- Le solde au plus tard un mois avant l'arrivée.

Le montant de ces versements est déduit de la facture finale (solde) sous réserve de l'application éventuelle d'indemnités d'annulation. Sauf disposition contraire prévue au contrat, les factures du solde sont payables dès présentation de la facture. En cas de désaccord sur une partie de la facture, le client s'oblige à payer sans

retard la partie non contestée et à indiquer par écrit à la résidence concernée, le motif de la contestation.

Le règlement des extras (linge supplémentaire, parking, téléphone...) et autres prestations réclamées individuellement à l'un ou plusieurs des participants, sera assuré par les participants concernés eux-mêmes avant leur départ. À défaut de règlement par un ou plusieurs participants de prestations réclamées en sus des prestations incluses au devis, la facture sera présentée au client qui s'engage à la régler à la réception.

13. Arrivées /départs

Les appartements sont considérés comme libres à partir de 17 heures.

La remise des clefs s'effectue à partir de 17 heures le jour de l'arrivée sous condition dudit paiement.

Le réservataire s'engage à prendre possession des lieux aux dates et heure prévues et à verser le dépôt de garantie le jour même. Dans l'éventualité où ces conditions ne seraient pas remplies, l'établissement se réserve le droit de refuser la remise des clés et sera en droit de relouer l'appartement dans les 24 heures.

Les appartements doivent être libérés et la remise des clefs effectuée avant 10 h00 le jour du départ.

Si par suite d'un empêchement majeur vous ne pouvez arriver dans les délais, il est indispensable d'en avvertir la Résidence afin d'obtenir dans certains cas les codes d'accès. Celle-ci s'arrangera alors directement avec vous pour que vous puissiez trouver les clefs de votre logement lors de votre arrivée.

En cas de départ après 10h00, et sans concertation et accord préalable avec l'accueil, la **SERCOM** peut être susceptible de facturer une majoration équivalente au prix d'une journée supplémentaire de location.

La **SERCOM** attire votre attention sur les spécificités applicables en Haute Saison, les arrivées et départs étant strictement limités au samedi. Nous vous conseillons de prendre contact avec la résidence.

14. Modalités de l'état des lieux.

Un inventaire du matériel ainsi qu'un formulaire d'état des lieux de votre location vous seront remis à votre arrivée.

Vous êtes tenu de remplir ce dernier et de le restituer sous les 24 heures après votre arrivée afin de permettre de constater les éventuels dysfonctionnements et ainsi

d'assurer la restitution du dépôt de garantie, tout du moins en cas d'absence de retenue de ce dit dépôt.

Passé ce délai, vous serez considéré comme ayant tacitement reconnu l'exactitude de l'inventaire et la conformité des lieux et du matériel et vos objections ne seront plus recevables.

15. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie de 250€ par logement vous sera demandé à l'arrivée et restitué en fin de séjour, après réception du règlement du solde des prestations (hébergement et services additionnels) et déductions faites d'éventuelles indemnités retenues en cas de dégâts occasionnés (parties privés et communes), prestations non réglées ou pertes de clefs, constatés par un état des lieux de sortie contradictoire.

La **SERCOM** se réserve également le droit de poursuivre le recouvrement de son préjudice, notamment si ce dernier nécessite une remise en état, des travaux ou des frais de nettoyage par exemple.

La retenue du dépôt de garantie n'exclut aucunement un éventuel dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais engendrés par le fait du client seraient supérieurs au montant de ce dit dépôt.

La **SERCOM** se réserve le droit de refuser de remettre les clefs au réservataire, à défaut de délivrance de ce dépôt de garantie. Ce dit dépôt devra être réglé par chèque ou carte bancaire uniquement (Visa/Mastercard/Carte bleue).

Pour les séjours inférieurs à 6 nuits, une empreinte de carte bancaire sera réalisée afin de garantir le paiement de la consommation d'éventuelles prestations annexes ainsi que les éventuelles indemnités selon les conditions mentionnées précédemment.

16. Mineurs

La **SERCOM** n'étant pas adaptée à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux, la **SERCOM** se réserve le droit de refuser l'accès au logement qui aura été réservé par des mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés d'un administrateur légal.

17. Animaux

Les animaux sont par principe non admis dans les établissements de la **SERCOM**.

18. Règlement intérieur - Responsabilité

La **SERCOM** vous invite à consulter attentivement le règlement intérieur communiqué sur site et à le respecter. Pour rappel, toute réservation implique l'acceptation du présent règlement intérieur.

Le client doit user de la chose louée en bon père de famille. De manière générale le client devra régler les dommages causés directement auprès de la résidence. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il causera pendant son séjour. En cas de non-respect du règlement intérieur (consultable sur place et sur le site web de l'établissement) le client sera invité à quitter la résidence sans ne pouvoir exiger aucun remboursement. En cas de salissure notable /souillures abusives ou dégradation, la résidence se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation remise en état ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction et /ou dommage constaté(e) après le départ du client, le montant des compensations sera débité sur la carte du client.

Conformément à l'interdiction de fumer entrée en vigueur dans tous les lieux publics depuis le 2 janvier 2008, la résidence est « non-fumeurs » ; espaces intérieurs, ou extérieurs fermés ou couverts (Logements, Parties communes et patio). Seules les terrasses privatives sont disponibles aux fumeurs. Le non-respect de cette disposition expose le locataire à une indemnité minimum de 150€/logement pour des raisons évidentes de sécurité, confort et salubrité. Il en va de même pour tout déclenchement intempestif de l'alarme incendie nécessitant remise en service du système de sécurité incendie. La nécessaire désodorisation du logement entraînera indubitablement une pénalité facturée audit client également. Ce règlement s'applique également aux cigarettes électroniques.

La résidence rappelle quelques précautions pour éviter tout désagrément d'oubli d'effets personnels lors de la libération du logement ou de pertes, vols ou dégradations d'effets personnels dans les logements comme dans les espaces communs, à savoir ; fermer baies et vitres avant de quitter ledit logement, fermer la porte à clés.

La **SERCOM** ne peut être tenue pour responsable des cas fortuits, de force majeure, catastrophes climatiques ou de nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le séjour.

Par ailleurs, pour le respect du repos des autres clients, il est demandé au locataire de veiller à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit particulièrement entre 22H00 et 8H00. Toute nuisance, tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne pourra amener la résidence à inviter le client à quitter l'établissement sans qu'il ne soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R.1334-30 et R ; 1334-31 du Code de la Santé Publique). Toute nuisance nécessitant le remboursement des clients en ayant subi les désagréments sera débité sur la carte de crédit des tapageurs. Une location de vacances est un lieu de repos. Tout commerce y est formellement interdit.

La **SERCOM** ne peut être tenue responsable des perturbations extérieures qui viendraient interrompre ou empêcher le bon déroulement du séjour, notamment en cas de défaut d'alimentation en électricité, gaz ou eau engendré par un fait ou une personne extérieur à la **SERCOM** ; de réduction, report ou suppression des activités et services proposés par les stations; d'environnement bruyant.

Les travaux ou aménagements entrepris par les communes ou par des particuliers aux abords des établissements ne sauraient engager notre responsabilité.

19. Interruption de séjour

L'interruption du séjour ou la non-consommation d'une quelconque prestation additionnelle ne donne aucunement lieu à un remboursement quelconque de la part de la **SERCOM**.

20. Présentation de la résidence, des logements et tarifs

Nous attirons votre attention sur le fait que la présentation des prestations (description et photos) est donnée à titre indicatif. Même si tous les efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer la résidence donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations et logements proposés, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de

rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Les informations touristiques sont données au titre de renseignements généraux. La responsabilité de la **SERCOM** n'est pas engagée en cas de renseignements sur les prestataires touristiques à proximité obsolètes et vous conseille de vous adresser directement aux établissements concernés pour obtenir des informations d'actualité. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de **SERCOM**, laquelle dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

Pour les informations réunies sur le site internet, nous ne sommes pas à l'abri d'éventuelles coquilles ou erreurs de saisie. Tous les prix et dates de séjours doivent être confirmés par la **SERCOM** au moment de la réservation.

21. Réclamations

Toute observation ou réclamation concernant un séjour doit parvenir à la **SERCOM** par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximum de 30 jours après la date de fin de séjour.

Nous vous demandons de bien vouloir spécifier dans votre lettre le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, la date de votre séjour ainsi que le type d'appartement réservé de façon à faciliter le traitement du dossier. De plus, nous vous demandons de bien vouloir y associer tout justificatif permettant de limiter le traitement de la dite réclamation.

Toutefois nous vous conseillons de signaler sur place à la réception tout problème rencontré durant votre séjour. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux dans vos intérêts.

22. Données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à des fins de traitement et de suivi de la commande, pour remplir les obligations de la **SERCOM** vis-à-vis du client, informer le client des offres spéciales et de tout nouveau service créé par la **SERCOM**. Le destinataire des données est **SERCOM**, 145 Avenue Clément Ader, 34170 Castelnau-le-Lez.

Le client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant s'il ne souhaite pas que ses données soient utilisées par nos partenaires à des fins de prospection et/ou s'il ne

souhaite pas recevoir des propositions commerciales de nos partenaires par voie électronique et/ou s'il ne souhaite pas être susceptible de recevoir des offres commerciales de notre société pour des produits et services analogues à ceux qu'il avait commandés, le client doit adresser toute demande écrite à l'adresse évoquée ci-dessus.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne et peut l'exercer en s'adressant à la **SERCOM**, 145 Avenue Clément Ader, 34170 Castelnau-le-Lez.

23. Loi applicable - Juridictions compétentes

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. En cas de litiges, ceux-ci seront soumis aux tribunaux français.