

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Propos liminaires

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à toute réservation d'un hébergement touristique, avec le cas échéant, prestations de services associées, par un consommateur (ou le « Client »), auprès de la société CNN, société à responsabilité limitée au capital de 100.100 €, dont le siège social est sis 280 Chemin des Roches - 07570 LABATHIE D'ANDAURE, immatriculée au RCS d'AUBENAS, sous le numéro 879 751 238- numéro de TVA intracommunautaire FR29879751238 (ou la « Société »).

La Société est propriétaire de la Ferme d'Edouard by ExplorHome dont elle assure la location saisonnière avec prestations de services et para hôtelières.

La Société a procédé aux déclarations de rigueur pour l'exploitation de cet actif sous le numéro PAA197HT@.
Pour toutes questions relatives aux réservations ou achats effectués, la Société est joignable à l'adresse email :

- contact@explorhome.fr
- par téléphone au +33 (0)7 81 40 60 58

Toute réservation emporte acceptation exprès par le Client des CGV, dont ce dernier reconnaît avoir eu communication préalable (leur acceptation étant pré-requise à toute réservation via notre logiciel de réservation Amenitiz), lesquelles CGV prévalent sur toutes autres dispositions.

Les informations contenues dans les présentes CGV ainsi que celles communiquées ou accessibles du Client lors de la réservation, constituent l'information préalable du Client conformément aux dispositions des articles L111-1 du Code de la consommation.

Le Client déclare ainsi avoir été rendu destinataire de toutes informations précontractuelles, conformément aux dispositions du code précité et s'engager, par sa réservation, en toute connaissance de cause.

Article 1 – Description des prestations

La Société propose la location saisonnière d'hébergements touristiques avec prestations de services et para hôtelières. Sont inclus dans le prix de la location : la fourniture du linge de maison, les lits faits à l'arrivée pour le nombre de personnes annoncées, la fourniture de serviettes de bains, des smart TV et l'accès au wifi (cet accès ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de panne secteur extérieure à la Société).

Article 2 – Modalités de réservation

Toute réservation peut être effectuée par internet sur le site (<https://www.explorhome.fr>) exploité par la société EXPLORHOME mandataire de la Société ou depuis des plateformes tierces tel que Airbnb, Abritel, Gîte de France, Booking.com.

Toute réservation s'accompagne du versement d'un acompte égal à 25% du montant total du séjour. Toute réservation sera ferme dès réception de la confirmation de séjour envoyée, après l'encaissement de l'acompte. Tout retard dans les versements entraînera automatiquement et de manière unilatérale l'annulation du dossier. Le solde sera payable au plus tard soixante (60) jours avant le début du séjour. En cas de réservation via le site, le solde sera prélevé sur la carte bancaire renseignée au moment du paiement de l'acompte. Si la réservation a été effectuée par email ou par téléphone, le solde sera à payer par lien de paiement sécurisé. En cas de réservation tardive entendue comme dans les soixante (60) jours précédant le début du séjour, le versement de l'intégralité du montant du séjour et des options sera demandé au Client. Les prix comprennent la mise à disposition du logement charges comprises (eau, électricité, chauffage). Toute réservation devra être entièrement réglée avant l'arrivée sur place.

Les prix en ligne ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations supplémentaires (ménage en fin de séjour, ménage quotidien, changement de linge en cours de séjour, recharge de véhicule électrique, animal de compagnie...), qui sont à rajouter par chaque client et devront être réglés avant l'arrivée sur place.

Les prestations supplémentaires seront à ajouter à la réservation avant sa validation ou à régler lors de l'arrivée.

Article 3 – Prix

Les prix indiqués sont en Euros et toutes taxes comprises.

Les prix ne comprennent pas : le ménage en fin de séjour, le ménage quotidien, le changement de linge en cours de séjour, le forfait éventuel pour un animal domestique, les prestations ou services complémentaires éventuels, la recharge de véhicule électrique. Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus.

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives ou valables après la date de fin de validité de l'offre.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

En cas d'erreur d'affichage du prix d'une réservation, manifestement sous-estimée par rapport à sa valeur marchande, la Société sera en droit d'annuler la réservation sans pénalités.

Article 4 – Conditions de paiement

Pour valider la réservation, l'acompte peut être réglé par Amenitiz Pay (lien de paiement CB ou virement bancaire avec RIB unique).

Pour régler les prestations ou services complémentaires éventuels sur place, les taxes de séjour, etc., les moyens de règlements acceptés sont : les espèces et les cartes bancaires (Visa, Mastercard, Carte Bleue). Attention : la Société n'accepte pas les cartes bancaires American Express.

La carte bancaire utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides pourront être demandés à l'arrivée. À défaut, l'accès à l'hébergement pourra être refusé au Client.

Il n'est effectué aucun remboursement du « trop-perçu » pour un paiement par bons ou chèques-cadeau partenaires agréés.

Article 5 – Arrivée, Départ, Dépôt de garantie

La remise des clés s'effectue à partir de 17 heures et jusqu'à 19 heures le jour de l'arrivée du Client.

Le jour de l'arrivée, un dépôt de garantie de 1.000 Euros devra être versé par le Client à la Société.

Pour les réservations effectuées via notre site internet, la caution sera prise sous forme d'une empreinte bancaire via AmenitizPay, sur la carte utilisée pour le paiement de la réservation.

L'empreinte bancaire servant de dépôt de garantie doit être effectuée en ligne avant l'arrivée.

En cas d'impossibilité technique ou de non-réalisation de cette empreinte en amont, deux alternatives sont proposées :

- Une pré-autorisation pourra être effectuée à distance avec une carte bancaire différente de celle utilisée pour le règlement de la réservation. Des frais de traitement de 1 € seront alors appliqués.
- À défaut, la pré-autorisation pourra être tentée lors de la remise des clés, sous réserve des possibilités techniques et organisationnelles de nos équipes sur place. Cette option n'est pas garantie.

En cas d'arrivée tardive, le Client avertit la Société avant 14 heures le jour de l'arrivée afin que l'arrivée tardive puisse être assurée. Ainsi, une arrivée autonome pourra être mise en place.

Conformément aux dispositions de l'article 1731 du Code civil, le Client est présumé avoir reçu les lieux loués en bon état. Si toutefois le Client constatait des désordres ou dégradations au sein du bien loué ou un manquement par rapport à l'inventaire mobilier tenu à sa disposition dans les biens loués il devra au plus tard, le lendemain de son arrivée avant midi, adresser un email à l'adresse email contact@explorhome.fr avec le signalement précis des manquements, désordres ou dégradations constatés avec photographie à l'appui.

Le logement doit être libéré au plus tard à 9 heures, le matin du jour du départ. Il doit être rendu en parfait état de propreté.

Un état des lieux sera dressé le jour du départ entre 8h30 et 9h30. Il appartient au Client de réserver un créneau avec la Société dès son arrivée. Si le bien est restitué en bon état et parfaitement propre, le dépôt de garantie est intégralement restitué au Client dans un délai de 7 jours.

En cas de départ sans état des lieux contradictoire possible – notamment si aucun créneau n'a été réservé ou en cas de départ nocturne ou anticipé – le dépôt de garantie est conservé puis restitué ultérieurement, sous réserve de déductions

éventuelles pour nettoyage ou remise en état. La décision de la Société sera notifiée par email au Client le jour du départ avant 15h, accompagnée, le cas échéant, du détail des manquements ou dégradations constatés. Le départ sans état des lieux vaut acceptation sans réserve de cette décision.

À titre d'exemples non exhaustifs, les frais suivants peuvent être retenus :

- Vol ou casse de flacons de savon ou de nettoyant multi-surfaces : 30 € TTC par flacon
- Ménage non effectué (selon option) ou consignes de départ non respectées : forfait ménage doublé
- Animal non déclaré : supplément animal doublé
- Présence de plus de deux animaux dans le logement : expulsion immédiate et/ou refus d'accès
- Odeur de tabac dans le logement : 750 € TTC

Cette liste est non limitative. En cas de manquement aux obligations contractuelles, la Société se réserve le droit de retenir tout ou partie du dépôt de garantie, sur la base d'une évaluation des frais engagés pour la remise en état ou le nettoyage du logement. Une facture émise par la Société tiendra lieu de justificatif. Le montant retenu sera proportionné au dommage constaté et aux frais réellement exposés par la Société.

En cas d'oubli d'effet(s) personnel(s) dans l'établissement, le Client sera tenu de contacter l'équipe sur place. Les oublis d'effet(s) personnel(s) lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de la Société en cas de restitution d'objets dégradés ou en cas de vol.

Déconnexion des plateformes de streaming

Il appartient au Client de se déconnecter, avant son départ, de l'ensemble de ses comptes et plateformes de streaming (tels que Netflix, Disney+, Prime Video, Canal+, etc.) éventuellement utilisés sur les téléviseurs ou équipements mis à disposition dans l'hébergement.

À l'issue du séjour, il est de la responsabilité exclusive du Client de vérifier que cette déconnexion a bien été effectuée. L'établissement ne pourra être tenu responsable de toute utilisation ultérieure de ces comptes par des occupants suivants si le Client a omis de se déconnecter. Aucun remboursement, indemnisation ou recours ne pourra être demandé à ce titre.

Article 6 - Conditions d'occupations

Le logement peut accueillir seize (16) occupants en couchage et ne serait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes sans l'accord écrit de la Société. Le refus de la Société ne peut en aucun cas être considéré comme une rupture du contrat par la Société et aucun remboursement ne peut être envisagé.

Le Client devra respecter le caractère paisible des lieux et en faire un usage conforme à leur destination. Aussi tout comportement type tapage nocturne, contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou dangereux permettra à la Société de récupérer les clés des lieux loués sans délai et sans indemnités et/ou sans aucun remboursement.

Le Client s'engage à prendre connaissance des consignes du règlement intérieur de la propriété abritant les lieux loués et à les respecter.

Le Client sera responsable des meubles et objets mobiliers contenus dans l'hébergement et sera tenu de rembourser les objets manquants ou détériorés à leur prix de remplacement à neuf, ou leur remise en état et leur nettoyage.

Le Client ne pourra s'opposer à la visite de l'hébergement par la Société lorsqu'elle en fera la demande.

Le Client est responsable du bien loué pendant sa période d'occupation. Il ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'expiration de la période de location initialement prévue par le contrat, sauf accord préalable de la Société.

Article 7 - Modification / Annulation de séjour

7.1 - Toute annulation devra être notifiée par le Client à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception, la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception déterminant la date d'annulation. Toute modification de la date de séjour sera considérée comme une annulation et se verra appliquer les frais d'annulation mentionnés ci-après.

○ **Pour une modification ou une annulation d'un séjour inférieur à 21 nuitées**

Des frais d'annulation se verront appliqués selon la date de demande d'annulation :

Pour toute modification ou annulation de séjours, 100€ de frais seront conservés par la société au titre de la gestion du dossier.

- Entre les 60 jours et les 45 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 50 % du montant total du séjour, y compris les prestations annexes
- Entre les 45 jours et les 30 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 75 % du montant total du séjour, y compris les prestations annexes

- Dans les 30 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 100 % du montant total du séjour, y compris les prestations annexes

Tout séjour écourté volontairement par un Client ne fait l'objet d'aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

○ Pour une modification ou une annulation d'un séjour supérieur à 21 nuitées

Des frais d'annulation se verront appliqués selon la date de demande d'annulation :

Pour toute modification ou annulation de séjours, 100€ de frais seront conservés par la société au titre de la gestion du dossier.

- Entre les 60 jours et les 45 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 70 % du montant total du séjour, y compris les prestations annexes
- Entre les 45 jours et les 30 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 80 % du montant total du séjour, y compris les prestations annexes
- Dans les 30 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 100 % du montant total du séjour, y compris les prestations annexes

Tout séjour écourté volontairement par un Client ne fait l'objet d'aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

7.2 – En cas de non-présentation sur le lieu du séjour :

En l'absence de présentation du Client sur le lieu de séjour à la date de début de séjour, il sera retenu les indemnités suivantes : 100 % du montant total du séjour.

La Société pourra annuler toute réservation dont le solde n'aura pas été réglé à 60 jours de l'arrivée, aucune relance n'étant effectuée par la Société. Le montant déposé lors de la réservation ne pourra être réclamé.

7.3 - Si, avant le début du séjour, un événement extérieur, contraint la Société à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, celle-ci en avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera, si cela est possible, une modification du séjour. Le Client pourra soit accepter la modification proposée soit résilier le contrat, ce qui donnera lieu au remboursement des sommes qu'il aura versées. Le Client manifestera son choix, par écrit, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Article 8 – Cession du contrat

Le Client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui. Cette cession est possible uniquement tant que le contrat n'a produit aucun effet et nécessite une notification effectuée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de début du séjour, en indiquant de façon précise les informations personnelles du (des) cessionnaire(s) et des participants au séjour.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de traitement administratif 350 (trois cent cinquante) Euros dus solidairement à la Société par le cédant et le cessionnaire, tout comme le solde du prix.

Article 9 – Responsabilité - Assurances

Les responsabilités, civile et pénale, du Client ne cessent pas à l'occasion d'un séjour dans un hébergement. Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par lui-même et s'engage personnellement, en cas de dégradation des lieux, mobiliers et objets mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état.

Le Client devra être titulaire d'un contrat multirisques habitation disposant d'une garantie villégiature (location de vacances). Une attestation d'assurance pourra être demandée par la Société lors de la signature du contrat ou de l'entrée dans les lieux.

La Société rappelle également que les dommages causés sur les effets personnels du Client ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

La location n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers prévue aux articles 1952 et suivants du Code civil. En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans l'hébergement, tant dans les appartements, que dans les espaces extérieurs de l'hébergement.

Pour les ressortissants étrangers ou porteurs d'un titre de séjour, la Société ne pourra être tenue responsable des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur, y compris aux formalités de police, douanières et de santé propre au pays où se déroule le séjour.

Elle ne pourra davantage être tenue pour responsable du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client.

Article 10 – Animaux

Les animaux de compagnie sont acceptés moyennant un supplément de 85 euros par animal pour la totalité du séjour.
Un seul animal est accepté dans l'hébergement.
Les chiens de première catégorie ne sont pas acceptés au sein des hébergements touristiques.

Article 11 - Force majeure

La Société ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Pour l'application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle de la Société.

Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

Chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

Article 12 - Nullité partielle

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes CGV n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Toutes les autres stipulations présentes resteront applicables et produiront tous leurs effets.

Article 13 - Litiges – Médiation

Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat notamment, peut être portée par le Client à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de la Société. Il est vivement recommandé au Client d'étayer sa réclamation de tout élément et preuve factuels pour que, le cas échéant, en cas de constat de manquement par la Société à ses obligations un dédommagement puisse être étudié.

La Société fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse au Client dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de la lettre susvisée.

À défaut d'accord entre la Société et le Client, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle en soumettant le différend qui l'oppose à la Société au médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur site internet : www.mtv.travel

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande du Client devra contenir les éléments suivants : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la Société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de la Société.

Article 14 – Droit applicable – Langue

La loi applicable est la loi française. La langue faisant foi est le français.

La langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige ou difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions.

Les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux et/ou domiciles respectifs.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend pouvant s'élever entre elles relativement à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat.

Il est également rappelé que le Client bénéficie en cas de litige d'un dispositif de médiation mais pourra toujours saisir les tribunaux compétents du ressort de son domicile.

Article 15 - Droit de rétractation

La Société attire l'attention du Client sur le fait que les prestations de services d'hébergement à une date déterminée ou à une période spécifiée n'ouvrent pas droit à faculté de rétractation au sens de l'article L.121-20-12 du Code de la consommation.

Article 16 – Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de toute réservation de l'hébergement touristique, la Société pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »). La Société pourra ainsi être amenée à traiter de telles données pour le compte du Client, responsable du traitement, aux seules fins de réserver un hébergement touristique.

Le Client détermine sous sa responsabilité l'objet et les finalités des traitements confiés à la Société, la nature des opérations réalisées sur les données personnelles, les catégories de données personnelles traitées, les catégories de

personnes concernées et la durée des traitements. Les catégories de données traitées pour le compte du Client sont les nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique. Les données personnelles sont conservées tant que la Société et le Client demeurent en relation contractuelle.

La Société s'engage à :

- traiter les données personnelles uniquement pour les seules finalités relatives à la réservation d'un hébergement touristique ;
- traiter les données personnelles conformément aux instructions du Client, à moins que la Société n'y soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit applicable. Dans ce cas, la Société informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informer immédiatement le Client par écrit si la Société considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles en vertu du contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données personnelles dès la conception et de protection des données par défaut.

La Société s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles, et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la protection des données personnelles conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de demandes des personnes concernées, la Société s'engage à avertir le Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et de coopérer raisonnablement avec lui afin de lui permettre de donner suite à ces demandes.

La Société s'engage à assister le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données ainsi que pour la réalisation de consultation préalable de l'autorité de contrôle compétente.

La Société notifiera au Client la survenance de toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile. La Société s'engage à assister raisonnablement le Client dans la mise en place des actions destinées à mettre fin à toute violation de données personnelles lui étant imputable.

La Société s'engage à ne transférer aucune donnée personnelle en dehors de l'Union européenne. Dans l'hypothèse où la Société serait amenée à transférer des données personnelles hors du territoire de l'Union européenne, le Client autorise la Société, et le cas échéant les sous-traitants ultérieurs, à réaliser de tels transferts, à la condition que ceux-ci soient encadrés par des garanties appropriées conformément au RGPD, notamment par une décision d'adéquation ou la conclusion de clauses contractuelles types.

La Société est autorisée par le Client à faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, la Société informera préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. En cas de sous-traitance, la Société s'engage à signer un contrat écrit avec chaque sous-traitant imposant à ces derniers le respect du RGPD et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, la Société demeure pleinement responsable à l'égard du Client.

Le Client a la possibilité d'auditer ou de faire auditer les dispositifs de protection internes des données personnelles mis en place par la Société une fois par an à ses frais, afin de vérifier la conformité de la Société au présent article et au RGPD. La Société s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations.

Aux termes de leurs relations contractuelles majorée de cinq ans, la Société s'engage, au choix du Client, à détruire les données personnelles ou à retourner toutes les données personnelles du Client en sa possession.

Le renvoi s'accompagne de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de la Société, à moins que le droit de l'Union ou le droit applicable n'exige la conservation des données personnelles. Une fois détruites, la Société justifie par écrit de la destruction des données personnelles.