



## / 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 éléments. 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 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

Les heures d'arrivée sont normalement prévues **l'après-midi** de 16h à 19h Les heures de départ sont normalement prévues **le matin** jusqu'à 11h.

#### Réservation

Toute demande de réservation doit être accompagnée d'arrhes de 30% du montant total de votre séjour, des frais d'inscription et, le cas échéant, de la totalité de la prime d'assurance. Le solde doit être réglé 30 jours avant le début du séjour sans appel de notre part, faute de quoi nous réservons la possibilité de considérer votre inscription annulée et d'appliquer l'indemnité forfaitaire d'annulation prévue ci-après article 4.

Après règlement du solde de votre séjour, nous vous adressons une confirmation de votre séjour comprenant l'ensemble des informations pratiques nécessaires. Les règlements effectués par carte bancaire permettent de garantir la réservation et d'assurer le paiement du séjour.

Il est convenu qu'en cas de désistement :

Lorsque la somme versée pour la réservation est qualifiée **d'arrhes**, dans le cas du contrat de location, lorsque le locataire se réserve une faculté de dédit, il verse au bailleur une somme d'argent dit «arrhes» qui, dans le cas où la location n'aurait pas lieu, ce dernier, conservera en dédommagement

Pour toute annulation ou modification, nous vous demandons une confirmation écrite permettant d'accuser réception.

Indemnité forfaitaire retenue si :

- 30 € en cas de résiliation plus de 30 jours avant le début du séjour.
- 25% du montant total en cas de résiliation entre 29 jours et 15 jours avant le début du séjour.
- 75% du montant total en cas de résiliation entre 14 jours et 3 jours avant le début du séjour.
- 100% du montant total en cas de résiliation moins de 3 jours avant le début du séjour ou en cas de non présentation le jour de l'arrivée.

Tout séjour interrompu ou abrégé, quelle que soit la raison, ne pourra donner lieu à un remboursement

**Obligations du locataire** : Obligation d'occuper les lieux personnellement, de les habiter "en bon père de famille" et de les entretenir. Toutes les installations sont en état de marche et toute réclamation les concernant survenant plus de 3 jours après l'entrée en jouissance des lieux, ne pourra être admise. Les réparations rendues nécessaires par la négligence ou le mauvais entretien en cours de location, seront à la charge du preneur. Obligation de veiller à ce que la tranquillité du voisinage ne soit pas troublée par le fait du preneur ou de sa famille.

Les locaux sont loués meublés avec matériel de cuisine, vaisselle, verrerie, couvertures et oreillers, tels qu'ils sont dans l'état descriptif ci-joint. S'il y a lieu, le propriétaire ou son représentant seront en droit de réclamer au preneur à son départ la valeur totale au prix de remplacement des objets, mobiliers ou matériels cassés, fêlés, ébréchés ou détériorés et ceux dont l'usure dépasserait la normale pour la durée de la location, le prix de nettoyage des couvertures rendues sales, une indemnité pour les détériorations de toute nature concernant les rideaux, papiers peints, plafonds, tapis, moquette, vitres, literie, etc...

Les présentes conditions de vente sont applicables à l'organisation séjours et forfaits touristiques au sens des articles L. 211-1 et L. 211-2 du Code du tourisme.

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 :

### **Réservation**

Toute demande de réservation doit être accompagnée d'un acompte de 30% du montant total de votre séjour, des frais d'inscription et, le cas échéant, de la totalité de la prime d'assurance. Le solde doit être réglé 30 jours avant le début du séjour sans appel de notre part, faute de quoi nous nous réservons la possibilité de considérer votre inscription annulée et d'appliquer l'indemnité forfaitaire d'annulation prévue ci-après. Pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral est exigé lors de la réservation. La plupart de nos séjours s'entendent 7 nuits. Nous vous rappelons qu'un logement prévu pour un nombre déterminé d'occupants, ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Après règlement du solde de votre séjour, nous vous adressons un bon de séjour comprenant l'ensemble des informations pratiques nécessaires. Les règlements effectués par carte bancaire permettent de garantir la réservation et d'assurer le paiement du séjour.

### **Nos prix**

Nos tarifs s'entendent «Toutes Taxes Comprises» et intègrent la Taxe sur la Valeur Ajoutée au taux actuellement en vigueur. Toute modification ultérieure du taux de TVA en vigueur ou toute création de nouvelles taxes sur les prestations figurant dans le présent site internet, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation, entrainera de plein droit une modification du prix TTC.

Nos prix ne comprennent pas : les frais d'inscription, le forfait éventuel par semaine ou par séjour pour votre animal domestique, la caution que vous versez à l'arrivée et qui vous est restituée après votre séjour (sous réserve d'inventaire effectué à votre départ), les prestations complémentaires éventuelles (ex. : location de télévision, location de linge de lit ou de toilette) ou services supplémentaires, le ménage de fin de séjour.

### **Taxe de séjour et participation Eco Recyclage**

Une taxe de séjour, collectée pour le compte des communes, n'est pas comprise dans nos tarifs. Celle-ci est à régler sur place de manière forfaitaire ou à la nuitée selon les municipalités.

Une participation Eco Recyclage, non comprise dans nos tarifs, peut être collectée pour la préservation de l'environnement et le tri des déchets. Celle-ci est à régler sur place de manière forfaitaire ou à la nuitée dans certains établissements.

### **Promotions**

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives.

### **Kit bébé**

Lorsqu'il existe, nous vous conseillons vivement de le réserver avant votre arrivée, lors de la réservation ou directement auprès de l'établissement concerné.

### **Animaux**

Les animaux domestiques ne sont acceptés que dans certains sites et moyennant une participation à régler à votre arrivée. Il est recommandé de contacter directement l'établissement concerné pour vous assurer que les animaux domestiques y sont acceptés ainsi que les conditions de leur présence. Leur présence ne peut en aucun cas causer un désagrément au voisinage (bruit, hygiène, odeur...), elle est strictement interdite aux abords des piscines. Les animaux dangereux ou agressifs ainsi que les «nouveaux animaux de compagnie» ne sont pas acceptés. Nous vous remercions de bien vouloir vous munir du carnet de santé de l'animal.

### **Ménage**

Vous devez restituer votre hébergement en parfait état de propreté. Dans la majorité de nos établissements, vous pouvez demander que le ménage soit effectué par nos soins, moyennant un forfait ménage à partir de 40 €, à régler sur place.

### **Ressortissants étrangers**

Nous vous recommandons de vous renseigner auprès des consulats de chaque pays pour les visas éventuels. Nous ne sommes pas responsables des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur.

### **Chèques-Vacances**

City Résidence est agréé par l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances. Nous acceptons ces chèques en règlement de nos prestations locatives en France ou pour des destinations dans l'Union Européenne. Nous vous conseillons de nous les adresser dûment remplis par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **Arrivées et départs**

Dans la plupart de nos sites en France, les arrivées sont prévues entre 15h et 19h et la libération de votre hébergement avant 11h et en parfait état de propreté.

### **Règlement Intérieur**

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans nos établissements. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous informons que l'ensemble de nos hébergements est «non-fumeurs».

**Responsabilité**

Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que, conformément à la législation en vigueur, la vente de séjours touristiques n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de City Résidence ne saurait être engagée en cas de perte, oubli, de vol ou de dégradation d'effets personnels notamment dans votre hébergement, locaux communs et parkings attenants. Nous vous rappelons que vous êtes responsables de la sécurité de votre hébergement pendant votre séjour et qu'il vous appartient de vous assurer en conséquence. Certaines précautions peuvent vous éviter un éventuel désagrément, notamment : fermez vos baies vitrées avant de quitter les lieux, fermez votre porte à clef.

**Loi applicable - Juridictions compétentes**

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