
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

EN RESIDENCES DE TOURISME

Synthèse

I – BROCHURE

Attention aux descriptifs et aux photos. Si celles-ci présentent un aspect engageant de la Résidence mais que l'on ne retrouve pas dans tous les appartements (vue sur mer par exemple), il importe de le signaler. Préciser que les photos sont données à titre d'exemple, que certaines sont prises avec un objectif grand angle (si c'est le cas), et qu'elles ne sont pas contractuelles.

II – RESERVATION

Païement intégral à l'avance

En « loisirs » :

Plusieurs gestionnaires facturent des frais de dossier (ou frais de réservation), entre 11 et 35 €.

Un acompte ou des arrhes, sont demandés à la réservation. Généralement 25 % du montant du séjour.

Le solde doit être versé 30 jours avant l'arrivée des clients (parfois 5 ou 6 semaines).

Si la réservation est faite moins d'un mois avant le début du séjour, le montant total est exigible immédiatement.

En villes :

Des arrhes sont demandées.

Soit 25 % du prix du séjour. Soit en fonction de la durée du séjour (1 jour pour un séjour < 7 jours, 2 ou 3 jours au-delà).

Le solde est payé à l'arrivée.

Pour les longs séjours le paiement se fait par quinzaine ou par mois, à l'avance.

Acomptes / Arrhes :

Les acomptes constituent un début d'acte de vente. Ils peuvent, selon un barème établi, être remboursés en cas d'annulation.

Les arrhes constituent un moyen de dédit pour le client : s'il annule, il ne sera pas remboursé. Par contre, si l'exploitant ne peut fournir l'appartement réservé, il devra rembourser au client le double de ses arrhes.

Dernière minute :

Les réservations tardives prises par téléphone et paiement par carte peuvent être sécurisées si l'exploitant a souscrit une Convention de Vente par Correspondance auprès de sa banque. Un simple mail signé par le client permettra d'éviter, en cas de litige, que la banque ne re-crédite le client.

III - PRIX

Les prix sont indiqués TTC. Ils ne comprennent pas la taxe de séjour, payable sur place, la caution, et les prestations complémentaires au choix du client.

Le prix est donné pour la location d'un logement. Toutefois il est précisé que le nombre maximum d'occupants ne doit pas être dépassé.

En villes le prix est donné à la journée. Et un dégressif est souvent proposé, à partir de 7 jours puis à partir de 30 jours par exemple.

Les charges locatives sont comprises.

La taxe de séjour est en sus. Son barème doit être affiché.

La taxe forfaitaire de séjour doit être incluse dans le prix de base.

IV - PRESTATIONS

Le ménage de fin de séjour peut être payant ou inclus dans le prix du séjour.

Une prestation de ménage « à la carte » doit être proposée à partir de 3 étoiles.

Draps, linge de toilette doivent être proposés, inclus ou non dans le prix du séjour.

S'ils sont payants, les prix des services doivent être donnés à l'avance.

Par exemple (prix moyens) :

Draps + linge de toilette 10 à 15 € par personne

Ménage de 40 à 80 € selon le type d'appartement

Location de TV 40 € par semaine

Kit bébé (lit, chaise haute) 25 € par semaine

En villes ces services de base sont inclus dans les prix.

Un ménage hebdomadaire est imposé pour les longs séjours.

V – DEPARTS / ARRIVEES

Les arrivées se font généralement le samedi à partir de 17h.

Les départs se font généralement le samedi avant 10h.

En villes, les arrivées se font tous les jours, après 15h ou après 17h. Les départs également, avant 10 ou 11h.

VI – ANNULATIONS / MODIFICATIONS

Le barème doit être clairement défini.

A titre indicatif les retenues sont en moyenne de :

- 11 à 35 € (frais de dossier) si annulation + de 30 jours avant l'arrivée
- 25 % du séjour si annulation de 30 à 15 jours avant l'arrivée
- 50 à 75 % du séjour si annulation de 14 à 7 jours avant l'arrivée
- 75 à 100 % du séjour si annulation à moins de 7 jours
- 100 % du séjour si non-présentation

En villes, en cas d'annulation on retient les arrhes.

Certains séjours sont vendus à des tarifs promotionnels non remboursables.

VII – ASSURANCES

L'hébergeur ne peut pas être son propre assureur.

Généralement il propose des assurances facultatives à son client, couvrant l'annulation ou interruption du séjour, les frais de rapatriement, la perte des bagages, etc... Coût moyen 26 à 45 € par appartement.

Assurances ELVIA, GENERALI, AXA...

VIII – RESPONSABILITE

Pas de responsabilité hôtelière selon les articles 1952 et 1953 du Code Civil.

L'exploitant n'est pas dépositaire des objets et des voitures entreposés. Il met à disposition appartements et parkings mais n'en assure pas la garde.

Il est prudent d'afficher cela dans les conditions de vente, dans les appartements et dans les parkings.

IX – CAUTION / INVENTAIRE

A l'arrivée une caution est prise : 200 à 300 € par appartement. Souvent elle n'est pas encaissée. Si elle l'est, le préciser dans les conditions de vente jointes au contrat du client.

Une fiche **inventaire** est remise au client : il doit vérifier lui-même que les objets inscrits existent et que le ménage a été fait, puis rapporter cette fiche, signée, dans les 24 ou 48 heures. S'il ne l'a pas fait, aucune réclamation ultérieure ne sera acceptée.

La caution est restituée au client lors de son départ après un inventaire contradictoire, déduction faite des prestations consommées sur place et des indemnités éventuelles pour dégâts occasionnés.

Si cet inventaire n'a pas pu être réalisé (trop grande affluence ou départ en dehors des heures d'ouverture de la réception), la caution est retournée au client au maximum 15 ou 30 jours après son départ.

En villes, même système, avec ou sans caution, avec un inventaire dans les 4 heures suivant l'arrivée.

X – ANIMAUX

Généralement admis, **avec supplément** (30 à 60 € la semaine).

Les animaux doivent être vaccinés (carnet exigé) et tenus en laisse dans les parties communes de la résidence.

Certains les interdisent en pleine saison pour éviter le bruit.

XI – RECLAMATION

Il est recommandé de les faire sur place auprès du personnel de réception.

Après le séjour, toute réclamation devra être faite par lettre recommandée dans un délai maximum de 1 ou 2 mois.
