

Conditions générales de ventes

1. Généralités

SAS CITY'O est une société par actions simplifiée au capital social de 114 000 €, dont le siège est situé à l'adresse 16 rue Portalis – 75008 PARIS, et immatriculée au RCS 899 529 549 à Paris. L'utilisation des sites web appartenant à la société SAS CITY'O et l'achat des prestations de séjours proposées par SAS CITY'O impliquent l'entière adhésion du client aux présentes Conditions générales de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions.

2. Prix et disponibilités

Les prix affichés sont ceux valables à la date recherchée et en occupation maximale de l'hébergement. Les disponibilités sont publiées en quantité limitée, il se peut que des aléas techniques permettent d'afficher la disponibilité pour un logement non disponible en réalité. SAS CITY'O pourra contacter le client dans les plus brefs délais et l'informer de la non disponibilité du logement. SAS CITY'O remboursera la somme versée par le client.

Les tarifs sont indiqués sous réserve d'erreur ou d'omission. En cas d'erreur ou d'omission de prix, le client peut, après en avoir été averti :

- soit mettre fin à la réservation et seules les sommes payées à SAS CITY'O seront remboursées, à l'exclusion de toute autre indemnité;
- soit accepter de participer au séjour modifié. Il accepte alors les modifications apportées ainsi que l'augmentation du prix que celles-ci entraîneront et renoncera par-là à toute réclamation portant sur les modifications portées au séjour.

3. Modalités de réservations

Un acompte minimum de 30% du montant total du séjour garantit les conditions de réservation et engage le client à régler le solde 30 jours avant le début du séjour. A défaut de paiement du solde, la réservation pourra être annulée sans que le client puisse récupérer les sommes initialement versées. Toute modification de cette réservation ci-indiquée (dates, nombre de personnes, lieu du séjour, type de logement) entraînera des frais de transfert d'un montant forfaitaire de 30 €. Cependant, aucune modification ne sera acceptée sans frais d'annulation proportionnels durant la période de 30 jours avant la date d'arrivée.

Toute réservation effectuée dans les 30 jours avant la date d'arrivée doit être réglée dans sa totalité.

Une réservation peut être mise en option pour une durée de 5 jours maximum, délai nécessaire pour l'envoi du règlement de l'acompte par chèque bancaire ou chèque vacances. Au-delà des 5 jours, l'option sera automatiquement annulée et le client ne pourra prétendre à aucune réclamation.

4. Confirmation de la commande

Selon l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable.

Dès que la réservation est validée, le client recevra un e-mail confirmant la commande à conserver précieusement : elle comporte toutes les indications relatives à la location.

Le bon de réservation devra obligatoirement être présenté en version papier à l'accueil de la résidence le jour de l'arrivée. Aucune prestation ne sera fournie au client par le personnel d'accueil si la présentation du bon de réservation se fait sous un autre format tel qu'un smartphone. SAS CITY'O décline toute responsabilité en cas de non prise en main par le client des documents de voyage.

5. Modalités de paiement

Le client doit mentionner, lors de sa réservation, le numéro de carte bancaire ainsi que sa date de validité. Les cartes bancaires acceptées sont : la carte bleue, la carte VISA, la carte Mastercard et American Express.

Le client autorise ainsi SAS CITY'O à utiliser sa carte de paiement pour le règlement de l'acompte et du solde du séjour. Le client s'interdit, quel que soit la cause, de faire opposition à la transaction de réservation validée.

SAS CITY'O ne conserve aucun numéro de carte bancaire. Aucun prélèvement automatique n'est effectué.

Le client a aussi la possibilité de régler son acompte par virement, chèque bancaire (à l'ordre de SAS CITY'O) ou par chèques vacances (ANCV) les autres chèques ne faisant pas partis de cette liste seront refusés et renvoyés au client) Ces chèques vacances doivent être envoyés en lettre recommandée avec accusé de réception à la société SAS CITY'O – Etablissement de Caen : 1 Quai Eugene Meslin – 14000 CAEN. Le solde sera collecté 30 jours avant l'arrivée dans l'établissement.

Information importante : si le client a effectué le paiement de son séjour par carte bancaire, chèque bancaire ou virement bancaire, il ne pourra pas demander par la suite l'utilisation des chèques vacances en remplacement des paiements effectués initialement par carte bancaire, chèque bancaire ou virement. Si le client envoie par courrier ses chèques pour ce type de demande sans en avoir préalablement informé SAS CITY'O, SAS CITY'O est en droit de refuser cette demande et de renvoyer au client les chèques vacances par courrier.

6. Conditions d'annulation

Les frais de réservation et de transfert (c'est à dire toute modification de la réservation) sont non remboursables.

Les frais d'annulation sont calculés sur la base des prix nets :

Rappel des conditions d'annulation :

- 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 22 jours avant le début du séjour.
- 50% du montant total en cas de résiliation entre 21 jours et 14 jours avant le début du séjour.
- 75% du montant total en cas de résiliation entre 13 jours et 6 jours avant le début du séjour.
- 100% du montant total en cas de résiliation moins de 5 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.

Toute annulation doit être signifiée par écrit à SAS CITY'O, la date de réception déterminant la date de la demande d'annulation.

Toute prestation réservée et payée qui n'aurait pas été utilisée ou aurait été utilisée partiellement, ne sera ni remboursée, ni échangée quelle qu'en soit la cause.

7. Conditions de location et d'occupation :

Les occupants seront tenus, avant qu'il soit procédé à l'inventaire de sortie, de remettre les meubles, objets et mobiliers à la place qu'ils occupaient lors de leur arrivée. Le locataire s'engage à rendre le logement dans un parfait état de propreté, soit en le nettoyant lui-même, soit en le faisant nettoyer. Les occupants devront s'abstenir de façon absolue de jeter dans les lavabos, baignoires, éviers, WC, etc ... des objets de nature à obstruer les canalisations, faute de quoi ils seront redevables des frais occasionnés pour la remise en service de ces appareils. La caution, qui est déposée à l'arrivée, est restituée déduction faite des dégâts constatés, nettoyage insuffisant ou retard dans la remise des clés.

Les occupants des logements devront impérativement respecter le règlement intérieur. A défaut et en cas de troubles manifestes causés auprès de l'autre clientèle, SAS CITY'O se réserve alors le droit de demander réparation.

Les animaux, quels qu'ils soient, ne sont pas admis dans l'établissement. Tout contrevenant sera immédiatement prié de quitter la résidence sans remboursement possible du reste de son séjour.

Les occupants ne pourront réclamer aucune déduction de loyer ou indemnité au cas où des réparations urgentes incombant au propriétaire devraient être effectuées pendant le séjour. Les occupants ne pourront réclamer le remboursement de leur séjour au prorata de la semaine en cas de départ anticipée durant le séjour pour quelque motif que ce soit. Les occupants devront habiter bourgeoisement les locaux loués et devront respecter le calme et le sommeil des autres résidents. SAS CITY'O ne pourra être tenu pour responsable de toute nuisance sonore du voisinage, vols et dégradations. Le client devra en référer aux autorités compétentes. Sous peine de résiliation, les occupants ne pourront en aucun cas, sous louer ni céder leurs droits au présent contrat sans le consentement express et écrit de l'hébergeur.

Les régions touristiques sont toujours en voie de développement, l'environnement peut s'en ressentir. SAS CITY'O ne peut être systématiquement informé, ni tenu pour responsable de tous les travaux, constructions, manifestations et événements entrepris, soit par des particuliers,

soit par des autorités publiques, au cours de la saison, dans les résidences. Néanmoins, dans la mesure où SAS CITY'O est informé d'évènements ou de travaux engendrant des nuisances importantes dans une résidence, le locataire en sera informé.

Les logements sont équipés pour des séjours touristiques. Les photographies publiées donnent une illustration des logements, mais ne sont pas contractuelles. La location choisie peut ne pas correspondre exactement aux illustrations. Il en est de même pour les descriptifs des logements (taille, disposition...) qui sont faits par type, ce qui implique que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques petites différences qui ne sont pas substantielles. SAS CITY'O s'efforce de fournir des descriptions les plus précises possibles de toutes les locations proposées. Tous les descriptifs, visuels, illustrations et photographies publiés par SAS CITY'O et sur ses sites web sont fournis par les partenaires hébergeurs qui en autorisent la pleine exploitation. SAS CITY'O ne sera donc nullement tenu pour responsable de toute réclamation de droits d'auteur et ne pourra pas faire l'objet de poursuites.

Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum des couchages de chaque type de logements. Le client est tenu de respecter la capacité maximum et sera le seul responsable de tout litige survenant sur place en cas d'une occupation dépassant la capacité maximum. Veuillez-vous renseigner auprès du service client de SAS CITY'O.

Pendant la basse saison, les prestations proposées, peuvent être moins nombreuses. Salle de jeux et restaurant seront généralement ouverts, mais peut-être avec un choix et des horaires limités, mais en cas de nettoyage, de maintenance, de faible fréquentation ou pour tout autre incident indépendant de la volonté de SAS CITY'O, il se peut que ces prestations ne puissent être proposées.

En cas d'indisponibilité exceptionnelle du logement, un remboursement interviendra. SAS CITY'O ne pourra être tenu pour responsable et le client ne pourra prétendre à aucune réclamation.

8. Dépôt de garantie

Des dépôts de garantie obligatoires sont demandés sur place notamment pour le logement. Le client contractera directement avec les prestataires concernés et sera seul responsable de la bonne utilisation des biens et services qui lui seront alloués sous cette garantie.

9. Arrivée tardive

Lorsque le locataire ne se présente pas ou dans le cas d'arrivée différée, ni SAS CITY'O, ni le responsable de la résidence, ne peuvent être tenus pour responsables, ni supporter le remboursement de frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel. Si le client ne peut arriver aux horaires mentionnés, il doit impérativement contacter la résidence et convenir d'un jour et/ou d'une heure d'arrivée. Les mêmes conditions s'appliquent pour un départ anticipé.

10. Réclamations

Les occupants devront dans les 24 heures de la prise de possession de leur appartement, informer la réception de toute anomalie constatée. Durant le séjour, les éventuelles réclamations

doivent être formulées directement sur place au responsable afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée des vacances. Après le séjour, une réclamation par écrit en français, en anglais ou en espagnol seulement (en recommandé avec accusé de réception) pourra être effectuée dans un délai maximum de 15 jours. Aucune réclamation ne sera recevable au-delà de ce délai. Toute réclamation non signalée aux responsables du site sur place ne pourra être prise en considération et ne pourra donner droit à aucune compensation.

SAS CITY'O n'étant pas propriétaire des logements, les précisions transmises aux locataires sur les logements et les prestations sont conformes aux indications des hébergeurs : en cas de changements éventuels en cours de saison, SAS CITY'O ne pourra donc pas être tenu pour responsable.

11. Demande spécifique

Si le locataire a un désir particulier (appartement au rez-de-chaussée par exemple), SAS CITY'O le communiquera à la réception de la résidence au moment de la réservation : les demandes sont satisfaites dans la mesure du possible, mais ne peuvent en aucun cas être garantis « si possible mais non garanti ».

Certains établissements sont équipés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Une demande préalable doit être adressée à SAS CITY'O pour accord auprès de l'établissement. Il est très important de mentionner le handicap au moment de la réservation. Sans cette précision, SAS CITY'O décline toute responsabilité et aucune réclamation ne sera prise en compte au retour du client si les installations ne sont pas adaptées aux besoins.

12. Offre promotionnelle

Le client ne peut profiter d'une offre promotionnelle survenue après sa réservation, sauf pour un logement supplémentaire. Les promotions ne sont donc pas rétroactives. Les offres promotionnelles sur les semaines consécutives ne sont pas cumulables avec les promotions ponctuelles à la semaine.

13. Garantie de confidentialité

Conformément à la loi informatique et libertés du 6/1/1978 (art. 27), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de rétractation de la mise à disposition des données le concernant. Les informations personnelles qu'il confie à SAS CITY'O lorsqu'il fait sa réservation (coordonnées, adresse, e-mail...) ne sont exclusivement utilisées qu'en vue de lui fournir le service demandé, la gestion de son dossier de séjour et le recueil de son évaluation. En lui garantissant la plus grande confidentialité, SAS CITY'O s'engage à ne pas divulguer ou commercialiser à des tiers quelque information que ce soit concernant le client.