

# Conditions générales

Vous trouverez ci-dessous nos conditions générales. Celles-ci sont toujours applicables lorsque vous utilisez les services que nous proposons ou lorsque vous effectuez une réservation. Ces conditions déterminent votre contrat de location avec le propriétaire spécifié dans le formulaire de demande. SIM Solutions S.A.R.L. (Luxuryrentalsdordogne.com) est le médiateur, mais n'est pas partie au contrat de location. Les conditions générales contiennent des informations importantes pour vous en tant que locataire, donc lisez-les attentivement. Nous vous recommandons en outre de sauvegarder ou d'imprimer ces conditions générales afin de pouvoir les relire ultérieurement.

## Article 1. Définitions

- 1.1. Conditions générales : les présentes conditions générales.
- 1.2. Locataire : la personne physique ou morale qui conclut un Contrat de location avec le Propriétaire.
- 1.3. Contrat de location : L'accord entre le Locataire et le Propriétaire concernant un logement de vacances, qui a été conclu via le Site Internet et dont les présentes conditions générales font partie.
- 1.4. Contrat : tout accord ou convention entre SIM Solutions et le Locataire, dont les présentes conditions générales font partie.
- 1.5. SIM Solutions : SIM Solutions S.A.R.L (Luxuryrentalsdordogne.com), établie à 754 Route du Moulin du Touroulet, 24800 Chalais, en France, et enregistrée sous le numéro Siret 520 799 628 000 18.
- 1.6. Maison de vacances : la maison de vacances ou autre logement proposé par le Propriétaire par l'intermédiaire du Site Internet.
- 1.7. Propriétaire : la personne physique ou morale qui propose une Maison de vacances sur le Site Internet.
- 1.8. Site Internet : le site Internet de SIM Solutions, qui consiste en une plate-forme de location de maisons de vacances, à consulter à l'adresse URL <https://www.luxuryrentalsdordogne.com>, y compris tous les (sous-)domaines associés.

## Article 2. Applicabilité des Conditions générales

- 2.1. Tous les Contrats de location sont soumis aux Conditions générales, sauf convention contraire expresse conclue par écrit.
- 2.2. Si le Locataire, dans sa demande, sa confirmation ou sa notification d'acceptation, inclut des dispositions ou conditions qui dérogent aux Conditions générales ou qui n'y figurent pas, celles-ci ne lieront SIM Solutions ou le Propriétaire que si et dans la mesure où elles ont été expressément acceptées par écrit par SIM Solutions ou le Propriétaire.
- 2.3. Dans le cas où, en plus des présentes Conditions générales, des conditions spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent, ces conditions sont également en vigueur, mais en cas de conditions contradictoires, le Locataire peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

### **Article 3. Prix et informations**

3.1. Tous les prix indiqués sur le Site Internet comprennent la TVA ainsi que, sauf indication contraire sur le Site Internet, les autres taxes imposées par les autorités.

3.2. Si des frais supplémentaires sont facturés, tels que des frais de réservation, une taxe touristique, des frais de nettoyage ou un dépôt de garantie, ceux-ci seront clairement signalés à temps avant la conclusion du Contrat de location. En outre, ces coûts seront indiqués séparément dans le devis.

3.3. Le Site Internet a été rédigé avec le plus grand soin. Toutefois, SIM Solutions ne peut pas garantir que toutes les informations figurant sur le Site Internet sont à tout moment correctes et complètes. Tous les prix et toutes les autres informations apparaissant sur le Site Internet et dans d'autres documents de SIM Solutions sont donc publiés sous réserve d'erreurs de programmation et de frappe évidentes.

3.4. SIM Solutions ne peut être tenue responsable des variations (de couleur) résultant de la qualité de l'écran.

### **Article 4. Conclusion du Contrat de location**

4.1. Par l'intermédiaire du Site Internet, le Locataire peut soumettre une demande de location d'une Maison de vacances. SIM Solutions envoie ensuite une offre au nom du Propriétaire pour la Maison de vacances concernée, avec les prix correspondants. Si le Locataire souhaite accepter l'offre, il doit cliquer sur le bouton ou le lien prévu à cet effet afin de confirmer la réservation. À compter de ce moment, un Contrat de location est conclu.

4.2. Si le Locataire a accepté l'offre par voie électronique, SIM Solutions confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le Locataire a la possibilité de résilier le Contrat de location.

4.3. Seules les personnes mentionnées par le Locataire sur la demande de location peuvent séjourner dans la Maison de vacances. Si le Propriétaire découvre que le nombre de personnes qui séjournent dans la Maison de vacances (ou ailleurs sur le terrain de la Maison de vacances, par exemple dans des tentes ou des caravanes) est supérieur au nombre spécifié, le Propriétaire a le droit de résilier immédiatement le Contrat de location et de faire évacuer le Locataire (et les autres personnes présentes), sans que le Locataire ait droit à un remboursement (partiel) du montant de la location.

4.4. S'il apparaît que des informations incorrectes ont été fournies par le Locataire au moment de l'acceptation ou de la conclusion du Contrat de location, le Propriétaire est habilité à ne remplir ses obligations qu'après avoir reçu les informations correctes.

4.5. Si la Maison de vacances s'avère, au début de la période de location, ne pas être disponible ou adaptée à la location, le Propriétaire en informera le Locataire dès que possible. Le Propriétaire fera de son mieux pour offrir une alternative au Locataire, de dimensions et de qualité équivalentes. Si cela s'avère impossible, le Locataire se verra rembourser le prix de location et le dépôt de garantie. Le Propriétaire et SIM Solutions ne sont pas responsables de tout autre dommage ou redevables de toute autre compensation éventuelle.

### **Article 5. Intermédiaire**

5.1. SIM Solutions est uniquement un intermédiaire dans la conclusion du Contrat de location entre le Locataire et le Propriétaire. SIM Solutions ne fait pas partie du Contrat de location entre le Locataire et le Propriétaire. SIM Solutions ne s'occupe donc pas du processus, de l'offre, de la

livraison et de la qualité des services proposés par le Propriétaire, qui en est seul responsable. SIM Solutions ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant dudit Contrat de location entre le Locataire et le Propriétaire.

5.2. SIM Solutions s'efforce de contrôler au mieux les Propriétaires affichés sur son site. Toutefois, SIM Solutions ne peut pas garantir que les Propriétaires respectent les spécifications décrites sur le Site Internet.

## **Article 6. Exécution du Contrat de location**

6.1. Le Propriétaire est responsable des informations, de la description et des images de la Maison de vacances affichées sur le Site Internet.

6.2. Le Propriétaire veille à la fourniture des informations pertinentes à propos de la Maison de vacances sur le Site Internet, et à la véracité de ces informations. Il est toutefois possible qu'une Maison de vacances diffère légèrement de la description donnée, par exemple à la suite de récentes modifications effectuées à la Maison de vacances.

6.3. Si certaines informations ou caractéristiques de la Maison de vacances sont absolument essentielles pour le Locataire (par exemple, l'accessibilité en fauteuil roulant), il est de la responsabilité du Locataire de les vérifier.

6.4. Pendant la période de location et le séjour dans la Maison de vacances, le Locataire doit se conformer au règlement intérieur figurant à l'annexe 1.

6.5. En complément du règlement en annexe 1, le Propriétaire peut également imposer ses propres règles au Locataire.

## **Article 7. Paiement**

7.1. Dès que le Contrat de location a été conclu conformément à l'article 4.1, le Locataire doit verser dans un délai de 8 jours le montant ou l'acompte suivant au Propriétaire :

a) Si la réservation est effectuée plus de 8 semaines avant le début de la période de location, le Locataire doit verser un acompte de 30 % du montant total de location. La somme restante ainsi que le dépôt de garantie convenu et les éventuels frais supplémentaires doivent être payés au plus tard 8 semaines avant le début de la période de location.

b) Si la réservation est effectuée moins de 8 semaines avant le début de la période de location, le Locataire doit s'acquitter du montant total de la location, ainsi que du dépôt de garantie.

7.2. Le Locataire doit toujours effectuer le paiement au profit du Propriétaire, sur le numéro de compte bancaire fourni par le Propriétaire et en utilisant le mode de paiement requis par celui-ci.

7.3. Si le Locataire n'a pas versé l'intégralité du montant et du dépôt de garantie visés au paragraphe 1 dans les 8 jours suivant la confirmation de la location, le Propriétaire a le droit de résilier le Contrat de location et de lui facturer les frais d'annulation éventuels, conformément à l'article 8. Le Propriétaire peut déduire les frais d'annulation dus de tout montant à rembourser.

7.4. Si le Locataire ne respecte pas son obligation de paiement dans les délais, SIM Solutions lui notifiera le dépassement du délai de paiement et le Propriétaire lui accordera un délai supplémentaire de quatorze (14) jours pour respecter son obligation de paiement. En cas de défaut de paiement à la fin de ce délai de 14 jours, le Locataire sera redevable, en sus du montant dû, de l'intérêt légal sur le montant en souffrance et le Propriétaire sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés, conformément au décret néerlandais relatif à l'indemnisation des frais de recouvrement extrajudiciaires.

## Article 8. Droit de rétractation et d'annulation

8.1. Le droit de rétractation légal (délai de réflexion de 7 jours) est exclu pour les Contrats de location, car ils portent sur la location d'un logement pour une date ou une période déterminée.

8.2. Si le Locataire souhaite annuler la réservation effectuée, il doit en informer SIM Solutions ou le Propriétaire par courriel. La date à laquelle l'annulation est reçue détermine la part du montant de location qui est due en guise de frais d'annulation :

a) Annulation plus de 42 jours avant le début de la période de location : 30 % du montant total de location (le dépôt de garantie est remboursé).

b) Annulation de 29 à 42 jours avant le début de la période de location : 50 % du montant total de location (le dépôt de garantie est remboursé).

c) Annulation de 0 à 28 jours avant le début de la période de location : 100 % du montant total de location (le dépôt de garantie est remboursé).

8.3. Si le Locataire est encore redevable d'un montant après annulation de la réservation, il est tenu de régler ce montant dans les 8 jours suivant l'annulation, conformément à l'article 7.

8.4. Si le Locataire a droit à un remboursement après l'annulation, le Propriétaire est tenu de rembourser ce montant au Locataire dans les 8 jours suivant l'annulation.

## Article 9. Procédure de réclamation

9.1. Le Locataire peut soumettre toute réclamation relative aux services offerts par le Propriétaire à SIM Solutions. SIM Solutions fera de son mieux pour en discuter avec le Propriétaire afin de trouver une solution. Toutefois, SIM Solutions n'est pas responsable de la résolution du problème entre le Locataire et le Propriétaire.

9.2. Le Locataire peut soumettre toute réclamation relative à la Maison de vacances au Propriétaire. Le Propriétaire s'entretiendra avec le Locataire afin de déterminer si une solution est souhaitée, quelle solution est souhaitée et si celle-ci est réaliste. Le Locataire est tenu de signaler au Propriétaire toute réclamation aussitôt après avoir constaté le problème, afin de lui permettre de le résoudre. Le Propriétaire met tout en œuvre pour résoudre le plus rapidement possible les réclamations fondées du Locataire.

9.3. Si une réclamation n'est pas résolue avant la fin de la période de location, le Locataire doit également soumettre celle-ci par écrit au Propriétaire dans les 7 jours suivant la fin de la période de location.

## Article 10. Responsabilité

10.1. Le Locataire est conscient que SIM Solutions n'intervient que pour permettre la conclusion du Contrat de location entre le Locataire et le Propriétaire. SIM Solutions n'est pas responsable d'éventuels manquements dans l'exécution du Contrat de location. SIM Solutions n'est en effet pas partie au Contrat de location.

10.2. Le Locataire et les personnes qui utilisent la Maison de vacances avec lui sont à tout moment responsables de leur propre comportement. Le Propriétaire ne peut être tenu responsable de tout dommage résultant du comportement du Locataire ou des personnes qui l'accompagnent. Le Propriétaire n'est pas non plus responsable de la perte ou du vol de biens appartenant au Locataire.

10.3. Dans la mesure où la loi le permet, le Propriétaire n'est pas responsable des dysfonctionnements ou des défaillances des équipements ou des biens mécaniques, électriques ou autres, y compris de la Maison de vacances elle-même et de la piscine, mais il s'efforcera d'y

apporter les réparations nécessaires dans un délai raisonnable. Aucune compensation ou remise ne sera accordée pour la période pendant laquelle ces équipements ou biens ne peuvent pas être utilisés.

10.4. Toute limitation ou exclusion de responsabilité incluse dans le Contrat de location ou les Conditions générales ne s'applique pas si, et dans la mesure où le dommage est le résultat d'une faute intentionnelle ou d'une imprudence délibérée de la part du Propriétaire.

10.5. Dans les cas où le Propriétaire est responsable envers le Locataire, l'indemnisation maximale est limitée au montant payé par le Locataire au Propriétaire.

## **Article 11. Données à caractère personnel**

11.1. SIM Solutions traite les données à caractère personnel du Locataire conformément à la politique de confidentialité publiée sur le Site Internet.

## **Article 12. Dispositions finales**

12.1. Le Contrat de location est régi par le droit du pays dans lequel le Propriétaire est établi. Si le Locataire est une personne physique qui n'agit pas dans l'exercice de sa profession ou de son entreprise, ce choix du droit applicable n'affecte en rien la protection dont le Locataire bénéficie en vertu du droit contraignant de son lieu de résidence.

12.2. Dans la mesure où les règles de droit contraignant n'en disposent pas autrement, tout litige pouvant survenir en lien avec le Contrat conclu avec SIM Solutions sera soumis au tribunal compétent de l'arrondissement dans lequel SIM Solutions est établie, et tout litige en lien avec le Contrat de location sera soumis au tribunal compétent de l'arrondissement dans lequel le Propriétaire est établi.

12.3. Si une disposition des Conditions générales s'avère nulle et non avenue, cela n'affecte en rien la validité de l'ensemble du Contrat et du Contrat de location. Le cas échéant, les parties adopteront une ou plusieurs nouvelles dispositions de remplacement, qui reflèteront, autant que légalement possible, l'intention de la disposition d'origine.

12.4. Dans les présentes Conditions générales, l'expression « par écrit » comprend également la communication par courrier électronique ou tout autre moyen de communication électronique, à condition que l'identité de l'expéditeur et l'intégrité du message soient suffisamment établies.

### ***Données de contact :***

Pour toute question, réclamation ou remarque à la suite de la lecture des présentes Conditions générales, n'hésitez pas à nous contacter.

SIM Solutions S.A.R.L.

754 Route du Moulin du Touroulet 24800 Chalais France

Tél. portable : +33 (0)672956177

Siret : 520 799 628 000 18

TVA : FR11520799628

# Annexe I : Règlement intérieur

## Article 1. Règles de conduite

1.1. Pendant la période de location, le Locataire et toutes les personnes présentes doivent se comporter comme on peut l'attendre d'un bon locataire. Cela signifie, entre autres, ne pas causer de dommages ou de nuisances (sonores) à des tiers. Il est expressément interdit d'utiliser la Maison de vacances pour des fêtes d'étudiants, des enterrements de vie de garçon ou de jeune fille et d'autres fêtes avec boissons.

1.2. Il est interdit de fumer dans la Maison de vacances, à moins qu'il ne soit expressément mentionné ou convenu le contraire.

1.3. Si le Locataire ou les personnes accompagnant le Locataire enfreignent le présent règlement intérieur à l'annexe 1, le Propriétaire est en droit de résilier le Contrat de location et de faire évacuer les personnes de la Maison de vacances. Le montant de la location ne sera dans ce cas pas remboursé.

## Article 2. Animaux de compagnie

2.1. Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans toutes les Maisons de vacances. S'il est indiqué, sur le formulaire de demande, que le Propriétaire doit donner son accord pour la présence d'animaux de compagnie, le Locataire doit envoyer une requête dans ce sens à SIM Solutions par courriel. SIM Solutions transmettra la requête au Propriétaire et informera le Locataire de sa décision. En cas de refus, le Locataire n'est pas en droit d'annuler la réservation sans frais.

2.2. Si le Propriétaire donne son accord, les règles suivantes s'appliquent aux animaux de compagnie :

a) Le Locataire est à tout moment responsable des animaux de compagnie présents, y compris de tout dommage causé par l'animal, par exemple à la Maison de vacances.

b) La présence d'un animal de compagnie peut entraîner des frais de nettoyage supplémentaires (entrée sale, sols, perte de poils, ventilation supplémentaire des pièces, etc.). En cas de frais supplémentaires, ceux-ci seront facturés au Locataire et retenus sur le dépôt de garantie.

c) Chaque animal de compagnie doit être exempt de puces.

d) Les excréments éventuels dans le jardin ou dans les environs de la Maison de vacances doivent être enlevés par le Locataire.

e) Les animaux ne sont pas admis sur les canapés, les lits ou dans la piscine.

## Article 3. Piscine

3.1. La plupart des Maisons de vacances ont une piscine. La présence d'une piscine est précisée sur le Site Internet. Le Propriétaire a toutefois le droit de fermer la piscine hors saison. Le cas échéant, ceci ne donne pas droit au Locataire de récupérer le montant de la location (ou d'une partie de celui-ci). Si le Locataire veut s'assurer que la piscine est ouverte pendant la période de location concernée, il doit le vérifier auprès du Propriétaire.

3.2. Les piscines sont conformes aux directives de sécurité en vigueur. Toutefois, aucune surveillance n'est assurée par des tiers pendant le séjour. Il relève donc toujours de la responsabilité du Locataire de faire preuve de la prudence requise lors de l'utilisation de la piscine. Les parents doivent en particulier surveiller de manière adéquate les enfants qui utilisent la piscine.

3.3. En cas de constat d'un défaut dans la piscine pouvant se révéler dangereux, le Locataire doit immédiatement le signaler au Propriétaire.

3.4. L'utilisation d'une piscine est toujours sous la responsabilité du Locataire. Le Propriétaire n'est jamais responsable des dommages ou des blessures causés par l'utilisation de la piscine.

3.5. Le Locataire doit s'assurer qu'aucune substance (liquide) ne se retrouve dans le bassin. Si des substances (liquides) se retrouvent malgré tout dans le bassin de la faute du Locataire et nécessitent un nettoyage, le Locataire doit immédiatement le signaler au Propriétaire. Le Propriétaire peut facturer au Locataire tous frais de nettoyage éventuels.

#### **Article 4. Dommage**

4.1. Si un objet est endommagé pendant le séjour (bris de verre, chaise cassée...), le Locataire doit le signaler au plus vite au Propriétaire.

4.2. Le Locataire est responsable de tous les dommages causés pendant son séjour à la Maison de vacances, à l'intérieur ou autour de la maison, par lui-même ou les personnes qui séjournent avec lui dans la Maison de vacances. Ceci inclut notamment les dommages causés au contenu de la maison tels que le mobilier ou la vaisselle et les dommages causés à la Maison de vacances elle-même, tels qu'une fenêtre brisée, mais aussi les dommages causés par le feu ou l'eau. L'indemnisation des dommages concerne en principe les coûts de réparation et, si la réparation n'est pas possible, les coûts de remplacement.

4.3. Le Locataire et toute autre personne séjournant dans la Maison de vacances doivent disposer d'une assurance responsabilité civile, accident et santé adéquate pendant le séjour. Le Propriétaire n'est pas responsable des conséquences de l'absence d'une assurance appropriée.

#### **Article 5. Restitution, inspection finale de la Maison de vacances et dépôt de garantie**

5.1. Lors du départ, le Locataire doit s'assurer que la Maison de vacances est laissée dans le même état que celui dans lequel elle a été trouvée.

5.2. Lors du départ, le Locataire doit être présent et coopérer à l'inspection finale par le Propriétaire ou une tierce partie désignée par le Propriétaire. Lors de l'inspection finale, il sera évalué si des dommages ont été causés ou si un nettoyage est nécessaire, et si oui, quels en sont les coûts. Si le Locataire a quitté la Maison de vacances avant l'inspection finale, le Propriétaire est autorisé à effectuer l'inspection finale de manière indépendante. Les conclusions du Propriétaire seront dans ce cas définitives.

5.3. S'il apparaît que des dommages ont été causés ou qu'un nettoyage supplémentaire est nécessaire, le Locataire est tenu de rembourser ces frais. Le Propriétaire a le droit de prélever les montants dus sur le dépôt de garantie. Si ces frais dépassent le montant du dépôt de garantie, le Locataire doit payer le solde au Propriétaire dans les 8 jours suivant l'inspection finale.

5.4. Si aucun dommage n'est constaté lors de l'inspection finale et qu'aucun nettoyage supplémentaire n'est nécessaire, le Locataire recevra le dépôt de garantie versé dans les 14 jours suivant la fin de la période de location, au numéro de compte fourni par le Locataire.

#### **Article 6. Chargement des véhicules électriques**

6.1 La recharge des véhicules électriques n'est pas autorisée, sauf dans les cas suivants :

a) Cela a été expressément convenu par écrit, ou

b) Des installations spécifiques sont disponibles sur le site à cette fin et l'autorisation a été accordée.

6.2 Le non-respect de cette règle peut entraîner des frais supplémentaires, tels que

a) Des frais pour la consommation d'énergie non autorisée.

b) Dommages aux installations ou aux biens du Propriétaire.

c) Autres frais connexes. Ces frais peuvent être déduits du dépôt de garantie ou facturés séparément.

6.3 Le Propriétaire n'est pas responsable des dommages causés aux véhicules, au matériel de chargement ou à d'autres biens en cas de non-respect de cette règle.