

Le site madamevacances.com offre à son utilisateur, en accès gratuit sur Internet, l'accès à l'information disponible au moment de sa connexion. Les présentes conditions générales et particulières s'appliquent à l'ensemble des produits commercialisés et prestations de services fournies par S.A.R.L Madame Vacances. En achetant les produits en ligne, le client déclare accepter les conditions générales suivantes.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et en langue anglaise et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au moment de la procédure d'achat en ligne. S.A.R.L Madame Vacances se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige de paiement sans que celui-ci puisse réclamer une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

La validation par le client de sa commande, vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières pleinement et sans réserve.

Les données enregistrées par S.A.R.L Madame Vacances sur le site madamevacances.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par S.A.R.L Madame Vacances et ses clients

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

L'acceptation des cookies est indispensable pour tout achat sur madamevacances.com

1. [Objet](#)
2. [Prix](#)
3. [Paiement](#)
- 3b. [Frais de dossier](#)
4. [Garantie de Sécurité](#)
5. [Séjours avec transport aérien inclus dans la réservation](#)
6. [Taxes de séjour](#)
7. [Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur](#)
8. [Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le client](#)
9. [Conditions d'annulation](#)
10. [Assurance annulation](#)
11. [Abandon de séjour](#)
12. [Demande Spécifique](#)
13. [Heures d'arrivée et de départ](#)
14. [Dépôt de Garantie/Caution](#)
15. [Etat des lieux](#)
16. [Logements](#)
17. [Responsabilité](#)
18. [Réclamations](#)
19. [Information vérité](#)
20. [Clause Pénale](#)
21. [Résiliation](#)
22. [Litiges, résolution à l'amiable ou judiciaire](#)

ATTENTION ! le site [madamevacances.com](http://madamevacances.com) a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, il se peut que quelques erreurs matérielles ou autres puissent apparaître. De plus, nous attirons votre attention sur le fait que les photos présentées sur nos brochures ou sur notre site Internet ne sont en aucun cas contractuelles et ne peuvent nous obliger ou engager notre responsabilité. Elles doivent être considérées comme de simples illustrations.

### **1. Objet :**

Chaque contrat d'hébergement est conclu à titre de résidence provisoire. Aussi, les clients ne peuvent utiliser les appartements à titre d'habitation principale ou même secondaire. Ils ne doivent y pratiquer aucune activité commerciale, artisanale ou professionnelle. La Loi du 6 juillet 1989 relative aux baux d'habitation ne saurait être appliquée au présent contrat notamment quant au maintien dans les lieux. En conséquence, le contrat sera régi par les dispositions du Code Civil ainsi que par les conditions prévues aux présentes.

### **2. Prix :**

S.A.R.L Madame Vacances réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les séjours sont tous facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation. Les prix s'entendent Toutes Taxes Comprises et sont exprimés en Euros. Toutes commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros Ils s'entendent par logement et par semaine, sauf si indiqué autrement. Ils ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations supplémentaires, les forfaits de sports (sauf si autrement indiqué), ni le dépôt de garantie que le client doit verser à l'arrivée. Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site.

#### Prix des séjours avec transport inclus

Les prix indiqués sur le site [www.madamevacances.com](http://www.madamevacances.com) n'incluent les hausses carburant que lorsque la compagnie les a communiqués à S.A.R.L Madame Vacances. Les montants des taxes aériennes et des taxes d'aéroport sont compris dans les prix indiqués au jour de la réservation. Le prix total sera affiché lors de la confirmation de la réservation.

Les prix indiqués sur notre site sont établis en fonction, notamment des données économiques suivantes :

- Coût du transport.
- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, de survol, etc... dans les ports et aéroports.
- Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient.

Ces données économiques sont retenues à la date de l'inscription sur le site soit le 01/02/2012 S.A.R.L Madame Vacances se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi, et selon les modalités suivantes:  
Variation du cours des devises

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 5 % cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total. Variation du coût de transport, des taxes, des redevances, surcharges carburant  
Toute variation des données économiques ci-dessus (coût de transport, taxes, surcharge carburant...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse). Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix

fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Nos prix sont basés sur la base d'un prix moyen de carburant à 635 Euros la tonne de kérosène.

Cout du transport terrestre (autocar, taxi) : le cout du transport dépend du cout du carburant. Nos prix sont basées sur les prix du carburant en vigueur dans les pays concerné au 01/02/2012.

### **3. Paiement :**

Lors de la réservation en ligne le client paie une partie ou la totalité du montant du séjour en fonction des dates d'arrivées. \* Date d'arrivée inférieure à 40 jours : Le montant total doit être payé en ligne au moment de la réservation. \* Date d'arrivée entre 40 et 70 jours et dont le montant total du séjour est supérieur à 100€ - il existe 2 options de paiement :

*option 1* : 30% d'arrhes au moment de la réservation. 70% à payer un mois avant l'arrivée. Le dernier paiement devra être fait en ligne dans les 72 heures qui suivent l'envoi de l'e-mail de rappel.

*option 2* : Le client peut aussi choisir de payer la totalité de son séjour au moment de la réservation et économiser 15€ sur le montant total de son séjour.

\* Date d'arrivée supérieure à 70 jours et dont le montant total du séjour est supérieur à 100€ - il existe 3 options de paiement :

*option 1* : 30% d'arrhes au moment de la réservation. 70% à payer un mois avant l'arrivée. Le dernier paiement devra être fait en ligne dans les 72 heures qui suivent l'envoi de l'e-mail de rappel.

*option 2* : Paiement en 3 fois. 15% d'arrhes au moment de la réservation, un 2e paiement de 15% un mois plus tard et le solde un mois avant la date d'arrivée. Les deuxième et dernier paiements doivent être faits en ligne dans les 72 heures qui suivent l'envoi de l'e-mail de rappel.

*option 3* : Le client peut aussi choisir de payer la totalité de son séjour au moment de la réservation et économiser 15€ sur le montant total de son séjour.

Le paiement en ligne est sécurisé. Le règlement de vos achats s'effectue par cartes bancaires: les cartes CB, Visa et Mastercard et American Express sont acceptées. Le client devra avoir payé l'intégralité du solde de son séjour à l'échéance prévue. Ainsi, il autorise S.A.R.L Madame Vacances dès le paiement des arrhes à débiter sa carte bancaire à l'échéance prévue pour le(s) paiement(s) suivant(s) de son séjour. Si le client souhaite effectuer le paiement du solde de son séjour par un autre moyen de paiement (chèque, virement, ou autre carte bancaire), il devra en informer S.A.R.L Madame Vacances 8 jours avant l'échéance prévue. En l'absence de choix d'un autre mode de paiement dans le délai imparti, S.A.R.L Madame Vacances débitera automatiquement sa carte bancaire pour le montant correspondant. NB : Pour augmenter la sécurisation des paiements, le numéro de contrôle vous est demandé lors de vos achats en ligne.

Le numéro de contrôle, composé de 3 chiffres, figure au dos de votre carte bancaire (pour les cartes American Express, il s'agit du numéro 4 chiffres au recto de la carte).

### **3b. Frais de dossier :**

Hormis les cas prévus ci dessous (voir \*) les frais de dossier s'élèvent forfaitairement à 18 € pour toute réservation réglée par carte bancaire et à 25 € pour toute réservation réglée par Chèque, Chèque Vacances, Carte American Express et Virement Bancaire. Ces frais de dossiers sont payables au moment de la réservation et sont perçus en sus des prix de location. Pour toute réservation effectuée sur notre site Internet [madamevacances.com](http://madamevacances.com), les frais de dossiers sont offerts\*. *\*certaines destinations ont des frais de dossiers. A St Jean de Monts (Domaine de Vertmarines et Mas de Vertmarines), à St Hilaire de Riez et à St Gilles Croix de Vie les frais de dossier sont 35 € par réservation de maison ou appartement et de 45 € pour une réservation de villa. A St Jean de Monts (Les Maisons du Lac ), les frais de dossier sont de 30€ par réservation de maison.*

### **4. Garantie de Sécurité :**

Grâce à notre serveur sécurisé PAYBOX nous garantissons une fiabilité complète de toutes vos transactions. Pour cela, nous utilisons le système de cryptage le plus performant du marché, SSL : Secure Socket Layer. Ce système de cryptage est le plus largement utilisé sur internet pour protéger les transmissions d'informations entre un client et un serveur. Il permet le transfert de vos coordonnées bancaires en ligne en toute sécurité. De plus, il est compatible avec les dernières versions de tous les navigateurs du marché. Au moment d'introduire vos données confidentielles, vous verrez s'afficher les pictogrammes suivants : C'est la preuve que le site est sécurisé et que vous pouvez saisir votre numéro de carte en toute confiance. Le protocole SSL crypte toutes vos coordonnées bancaires au moment de leur saisie. Au cours de leur unique transfert via Internet, il est alors impossible de les lire. Nous n'avons jamais accès à vos coordonnées bancaires.

### **5. Séjours avec transport aérien inclus dans la réservation**

Il est expressément rappelé que le jour du trajet consacré au départ et le jour du trajet consacré au retour sont inclus dans la durée du voyage mentionnée dans l'offre ; la première et/ou la dernière nuit sont donc généralement écourtée(s) par les transports, ce qui ne pourra donner lieu à aucune indemnisation.

#### Responsabilité des transporteurs

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

S.A.R.L Madame Vacances ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

Les organisateurs se réservent éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint. Aéroports : Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre. Par exemple à Paris le

transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. Si conformément à la réglementation européenne en vigueur, le passager refuse l'embarquement dans le cas d'un retard des vols aériens de 5 heures ou plus, il ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres.

La responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages.

#### Aéroports

Un changement d'aéroport peut se produire. Nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

#### Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers

Toute place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date).

#### Enfants

Dans le cas d'un voyage en vol spécial ou régulier, l'enfant de moins de 2 ans n'a pas de siège réservé. L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les compagnies aériennes considèrent que les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour doivent prendre un billet aller-retour. Les frais occasionnés par le non respect de cette règle ne pourront être remboursés.

Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

#### Informations passagers

Conformément au décret n° 2007-669 du 2 mai 2007, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par l'agence de voyages ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et ce jusqu'à l'embarquement. Nous vous recommandons fortement de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et / ou de temps de transit / correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour du retour ou le lendemain.

#### Identité du transporteur

Conformément aux articles R 332-3 à R 322-6 du Code de l'aviation civile S.A.R.L Madame Vacances informe l'internaute pour chaque tronçon de vol de l'identité du transporteur contractuel et le cas échéant du transporteur de fait susceptible de réaliser le ou les transports.

L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée à l'internaute dès qu'elle est connue, au plus tard lors de la commande pour les vols réguliers, et au plus tard 8 jours avant la date de départ ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage pour les vols charters.

Des éventuelles modifications d'identité du transporteur aérien effectif intervenant après cette date sera répercutée à l'internaute par le transporteur contractuel ou par S.A.R.L Madame Vacances dès qu'elle en a connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

#### Modifications des informations (art. R211-7 du 2 mai 2007).

Certaines informations contenues dans le site web peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. S.A.R.L Madame Vacances s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations inscrites sur le site au 01/02/2012. Ces modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, communiquées en vertu des art. 4,5 et 6 du décret 2007-669 du 2 mai 2007.

#### Liste noire compagnies aériennes

En vertu de l'article 9 règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agence et sur le site internet : <http://www.dgac.fr>

#### Formalités administratives pour le transport

S.A.R.L Madame Vacances ne sont pas responsables de l'inobservation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et / ou infliger le paiement d'une amende. Entre la parution des infos sur site web et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

- Pour tout départ en avion, bateau, autocar ou train : carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité sont obligatoires.
- Pour les mineurs :
  - De 0 à 14 ans : s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (attention à partir de 7 ans la photo est obligatoire).
  - À partir de 15 ans : ils doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom.

Dans les deux cas, si la personne munie de l'autorité parentale n'a qu'une Carte Nationale d'Identité, l'enfant devra également avoir une Carte Nationale d'Identité, avec attestation de sortie du territoire s'il voyage avec une tierce personne ou avec un seul de ses parents.

S.A.R.L Madame Vacances ne peuvent accepter l'inscription à un de leurs voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, ils ne peuvent être tenus pour responsables dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à leur insu, sur l'un de leurs voyages.

#### Enregistrement

En général, les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport trois heures avant le décollage. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès de la compagnie aérienne l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

S.A.R.L Madame Vacances ne pourra être tenu responsable et ne prendra aucun frais en charge ni le remboursement du billet non utilisé, si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au delà de l'heure limite d'enregistrement.

### Bagages

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Il appartient à l'internaute de se renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle il a prévu de voyager afin de prendre connaissance de sa politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages.

S.A.R.L Madame Vacances ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage, et les frais supplémentaires éventuellement exposés du fait de ce refus restent à la charge du passager.

La perte des bagages ou leur détérioration durant le transport relève de la responsabilité de la compagnie aérienne. Il est fortement conseillé de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne

#### - Bagage en cabine :

Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115cm (largeur + longueur + hauteur = 115 cm) et dont le poids total n'excède pas 10 Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'Utilisateur pendant toute la durée du voyage.

Important : Dans le cadre de la décision 06-1449 du 29 septembre 2006 relative au renforcement des mesures de sûreté dans le transport aérien, les compagnies aériennes appliquent des mesures restrictives d'acceptation des liquides contenus dans les bagages en cabine. Pour ne pas risquer la confiscation de ces produits ( à titre non exhaustif : divers gels, shampoings, parfum, sirops, liquides, etc...) il est conseillé de visiter le site internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile et de prendre connaissance du document explicatif suivant: télécharger.

#### - Bagage en soute :

Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Les compagnies font généralement payer un supplément pour les bagages hors format tels que les planches de surf, planches à voile, vélo, sac de golf...

L'internaute est invité à se renseigner auprès de la compagnie sur laquelle il a prévu de voyager afin de prendre connaissance de sa politique en matière d'excédent bagage.

### Repas

Les vols affrétés ne proposent pas de repas spéciaux.

Sur les vols les services à bord, notamment les boissons et la restauration sont en général payants, dans certains cas ils sont très réduits.

### Vol ou perte de billets

En cas de vol ou de perte de billet, le client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet. La demande de remboursement sera transmise à la compagnie aérienne au retour sur présentation des originaux des justificatifs. En cas de vol ou de perte des titres de transport durant le voyage, il convient de faire une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne. Les titres de transport ne pourront faire l'objet d'un remboursement et toutes les conséquences découlant de leur perte ou de leur vol restent à la charge du passager.

### **6. Taxes de séjour :**

Les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les tarifs. Leurs montants, de l'ordre de 0.20 € à 1.50 € par personne et par nuitée, sont fixés par les communes. Celles-ci nous ont chargés de les collecter auprès de la clientèle, et de leur reverser.

### **7. Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur :**

En cas de force majeure ou d'imprévu, S.A.R.L Madame Vacances se réserve le droit de modifier partiellement ou totalement ses prestations, tant concernant l'hébergement que les prestations optionnelles. Celles qui ne seront pas fournies ne feront pas l'objet d'une facturation. Dans ce cas de figure, après en avoir été, au préalable, informé de ce cette ou ces modifications soit par fax, email ou appel téléphonique, et uniquement si cette information est confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Client pourra soit :

Résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;  
Accepter la ou les modification(s) ou le voyage de substitution proposé par S.A.R.L Madame Vacances Dès lors en avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toutes diminutions de prix viennent en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus doit lui être restitué avant la date de son départ.

### **8. Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le client :**

Si le client désire modifier sa réservation, une fois celle-ci confirmée, nous ferons tout notre possible pour le satisfaire. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de S.A.R.L Madame Vacances, la durée du séjour peut être prolongée à la demande du client, sans obligation pour S.A.R.L Madame Vacances de le maintenir dans le même appartement ou de pratiquer le prix initial convenu. En cas d'acceptation de prolongation de séjour suivi d'un nouveau prix, celui-ci sera applicable depuis la date d'arrivée originelle. Il doit alors notifier cette modification par lettre, accompagnée d'un chèque d'un montant de 35 € pour les charges administratives, et ce, au plus tard 31 jours avant la date d'arrivée. Dans le cas contraire, ce changement sera considéré comme une annulation de la réservation originale et sera soumis aux conditions d'annulation figurant ci-dessous.



### **9. Conditions d'annulation :**

En cas d'annulation par le client, les frais suivant seront retenus :

Plus de 30 jours avant l'arrivée : 30%

De 30 à 21 jours avant l'arrivée : 45% du montant total du séjour

De 20 à 8 jours avant l'arrivée : 60% du montant total du séjour

De 7 à 4 jours avant l'arrivée : 90% du montant total du séjour.

3 jours ou moins avant l'arrivée : 100% du montant total du séjour.

Toute annulation devra être notifiée par écrit à S.A.R.L Madame Vacances. La date effective d'une annulation écrite sera la date de réception de celle-ci. Dans le cadre d'une réservation au prix Premium, possible dans nos hôtels et nos résidences de ville (Montpellier) à certaines périodes, les annulations jusqu'à 14 jours avant l'arrivée peuvent être faites sans frais. Toutes sommes déjà payées seront remboursées. Entre 14 jours et le jour d'arrivée, les conditions d'annulation classiques s'appliquent. S.A.R.L Madame Vacances se réserve exceptionnellement le droit d'annuler une réservation dans les 24 heures qui suivent la prise de réservation en ligne. Dans ce cas la carte du client ne sera pas débitée.

Pour des annulations des réservations avec transport les conditions entre 20 et 8 jours sont les suivants: 90% du montant total du séjour.

### **10. Assurance Annulation :**

[Cliquez ici](#) pour voir les conditions et les procédures de déclaration de sinistre.

### **11. Abandon de séjour :**

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit, (y compris grève, rapatriement médical, etc.).

Toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée.

### **12. Demande spécifique :**

Si vous avez une demande spécifique telle que : être au rez-de-chaussée, avoir un numéro de logement spécifique, avoir un jardin clôturé, etc., des frais supplémentaires vous seront facturés : - à raison de 120€ concernant les réservations dans les établissements suivants : les Chalets de l'Altiport à l'Alpe d'Huez, les Chalets de la Tania à la Tania, les Chalets de Méribel à Méribel, les villas de Moliets (Villas Club Royal Aquitaine, Villas Club Royal Océan 17, Villas la Clairière aux Chevreuils et Villas la Prade) , le Domaine de Vertmarines à Saint Jean de Monts et, les villas de la résidence les Fontenelles à Saint Gilles Croix de Vie. - ou à raison de 60€ pour toute autre destination. Ce supplément vous garantie votre demande spécifique.

Lors de votre réservation vous devez indiquer dans le champ "Demandes Spécifiques/Observations" votre demande, vos exigences. Concernant l'attribution d'un logement précis, nous vous prions de bien vouloir nous indiquer au moins trois numéros de logement, ceci afin de mieux traiter votre dossier. Par la suite nous vous confirmerons la possibilité ou non de satisfaire votre demande.

### **13. Heures d'arrivée et de départ :**

Les villas, chalets, appartements, chambres sont à la disposition du client à partir de 17 heures. Le jour du départ, ils devront être libérés à 10 heures au plus tard, pour tout départ ultérieur, une journée supplémentaire sera facturée. En cas d'arrivée tardive, soit après 20h00, le client doit prévenir le responsable du site et convenir directement avec lui d'une heure d'arrivée ou d'accès au logement après la fermeture de la réception.

### **14. Dépôt de Garantie/Caution :**

14.1 : Un dépôt de garantie est demandé à l'arrivée du client. Il s'élève à 260 € pour les appartements et entre 750 et 1000 € pour les chalets et les villas.

14.2 : Le dépôt de garantie sera restitué 15 jours après le départ du client. Ce délai permettra à S.A.R.L Madame Vacances de constater d'éventuels dégâts causés non visibles à l'usage. S'il est nécessaire de procéder soit au ménage, soit à une quelconque réparation soit à un remplacement d'objet détérioré ou cassé dans un appartement, un chalet ou une villa, le montant retenu sur le dépôt de garantie fera l'objet d'un justificatif par le biais d'une facture ou de toute autre pièce. Toute clé d'appartement, de chalet ou de villa perdue sera facturée 8 € au client. Durant le séjour, le client est, de plein droit, tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations.

### **15. Etat des lieux :**

Les appartements, chalets, villas ou chambres sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie, sauf draps et linge de maison (sauf si le client le demande lors de la réservation et moyennant un coût supplémentaire). A ce titre, le client prend note qu'il est expressément interdit d'utiliser les lits sans les draps. En raison du très grand nombre d'arrivées et de départs au même moment, il est possible que S.A.R.L Madame Vacances ne puisse procéder à la vérification des lieux loués en présence du client, mais cet état des lieux sera effectué et remis par écrit au client, qui devra signaler sans délai au responsable de site les éventuelles anomalies et les manquements élémentaires constatés. Le client devra dans son intérêt, contrôler à l'arrivée l'état des lieux et l'inventaire ainsi que le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires. A défaut, le logement sera réputé en bon état.

### **16. Logements :**

Chaque logement sera mis à la disposition du résident en bon état d'entretien. Aussi, le Client devra utiliser les lieux loués et leurs installations en « bon père de famille ». Tous les logements (appartements, chalets, villas, chambres) présentés à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité françaises et sont régulièrement contrôlés. Ils sont équipés pour des séjours touristiques. Dans le descriptif, est précisé systématiquement le nombre maximum de couchages de chaque location. Le logement ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur à celui indiqué dans le contrat. Il se peut que le client soit un peu à l'étroit s'il choisit de loger un maximum de personnes. Dans les sites où sont mis à disposition des logements tels que piscines collectives ou privatives, saunas, bassins à remous, jeux, salle de musculation ou alors où sont proposés certaines activités annexes en collaboration avec d'autres prestataires, les clients devront au préalable s'être assurés être en bonne conditions physiques, en bon état de santé et être aptes à les utiliser ou à y participer. Ils devront également s'assurer d'avoir pris connaissance des consignes d'utilisation, d'entretien et de sécurité, de les avoir comprises et de s'y conformer. Si ces consignes n'ont pas été respectées ou plus généralement en cas de faute des utilisateurs, S.A.R.L Madame Vacances décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes blessures desdits usagers. S.A.R.L Madame Vacances se réserve le droit d'interdire l'accès à ces installations ou prestations, à toutes personnes refusant de se conformer aux règles de fonctionnement et de sécurité.

### **17. Responsabilité :**

La responsabilité de S.A.R.L Madame Vacances ne pourra pas être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels, présents dans les logements, y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence ou Hôtel. Les dispositions du Code Civil (art 1952 et suivants) relatives à la responsabilité civile des hôteliers ne seront pas appliquées à la présente. De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à notre encontre dans la pratique d'activités sportives ou

autres, organisés localement ou non, en cas de blessure, maladie ou décès subis par les clients. S.A.R.L Madame Vacances ne saura être responsable des cas fortuits de force majeure ou de nuisance venant perturber, interrompre, ou encore empêcher le séjour. Le client devra vérifier qu'il a bien souscrit une assurance Multirisques et Responsabilité Civile ainsi qu'une extension de son assurance habitation auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont il devra pouvoir justifier à première demande de S.A.R.L Madame Vacances.

\* Les mineurs de moins de 16 ans sont sous la responsabilité unique et complète de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de leurs séjours en dehors de tout autre accord.

\* Les clients ou personnes étrangères au service ont une interdiction formelle de pénétrer dans les zones indiquées comme étant réservées au personnel. Si ces derniers s'y aventurent, ce sera exclusivement à leur risque et péril, S.A.R.L Madame Vacances se dégageant dès lors de toute responsabilité.

### **18. Réclamations :**

Toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement au Directeur ou au Chef de Réception, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. S'il ne peut être résolu sur place, le client doit faire parvenir une lettre sous les 28 jours de son arrivée, détaillant sa réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit forclosée. En toutes hypothèses, sous peine d'irrecevabilité de plein droit de la réclamation, le client devra systématiquement régler la totalité du séjour sans pouvoir exercer aucune retenue de son propre chef ou consentie expressément par S.A.R.L Madame Vacances.

### **19. Information vérité :**

Choisir de passer vos vacances en période creuse présente de nombreux avantages. La circulation est moins dense, les prix plus intéressants, l'ambiance plus calme. En contrepartie, les animations proposées peuvent être moins nombreuses et certains magasins ou services peuvent être fermés. Piscines et restaurants seront généralement ouverts, mais en cas de mauvais temps, de nettoyage, de maintenance ou pour tout autre incident indépendant de notre volonté, il se peut que ces prestations soient suspendues ou ne puissent être proposées. Si vous voulez bénéficier d'un service, surtout s'il est primordial pour vous, veuillez nous demander confirmation qu'il sera bien disponible lors de votre séjour. Toute demande spécifique sera facturée 60 € par semaine. Les animaux sont acceptés sur la plupart de nos sites, moyennant 5 € par jour et par animal ou 30 € par semaine et par animal et 13 euros par jour et par animal pour nos hôtels. Conformément aux dispositions de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation relatif aux ventes de biens et de fournitures de prestations de services à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date déterminée ou selon une périodicité déterminée.

### **20. Clause pénale :**

Pour chaque échéance impayée, des frais de manipulation et de réclamation s'élevant à 15 euros par relance, à compter de la deuxième lettre de relance, seront à la charge du Client. Dans le cas où le dossier deviendrait contentieux, la dette complète sera majorée des frais de manipulation et les intérêts au taux légal en vigueur, ainsi que les éventuels frais de dossiers et de recouvrements en tous genres.

### **21. Résiliation du contrat :**

Le contrat sera résilié de plein droit sans avoir besoin de recourir à la justice, en cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou de comportement de nature à perturber le séjour des autres clients ou l'exploitation du site de Madame Vacances. Dans ce cas, le Client rendra immédiatement ses clés et pourra être expulsé sans délai.

**22. Litiges, Résolution à l'amiable ou Judiciaire :**

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, sous peine d'irrecevabilité de plein droit des prétentions soumises devant justice, les cocontractants s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable. En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties attribuent expressément compétence aux Tribunaux de Première et Seconde Instance de Chambéry. Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter ou à consulter la rubrique Aide/FAQ.