

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 aux produits et services fournis par « Madame Vacances By Eurogroup ». 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. 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 Madame Vacances sur le site madamevacances.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par 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. [Taxes de séjour](#)
6. [Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur](#)
7. [Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le client](#)
8. [Conditions d'annulation](#)
9. [Assurance annulation](#)
10. [Abandon de séjour](#)
11. [Demande Spécifique](#)
12. [Heures d'arrivée et de départ](#)
13. [Dépôt de Garantie/Caution](#)
14. [Etat des lieux](#)
15. [Logements](#)
16. [Responsabilité](#)
17. [Réclamations](#)
18. [Information vérité](#)
19. [Clause Pénale](#)
20. [Résiliation](#)
21. [Litiges, résolution à l'amiable ou judiciaire](#)

ATTENTION ! Le site 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 est conclu à titre d'hébergement touristique. Aussi, les clients ne peuvent utiliser les appartements, villas ou chalets à titre d'habitation principale ou 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 :**

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. Les prix 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 indication contraire), 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.

### **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 140€ - 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 (uniquement sur les destinations exploitées directement par Madame Vacances et hors opérations spéciales – dans ce cas, se référer aux conditions de l'opération - ).

\* Date d'arrivée supérieure à 70 jours et dont le montant total du séjour est supérieur à 140€ - 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. (uniquement sur les destinations exploitées directement par Madame Vacances et hors opérations spéciales – dans ce cas, se référer aux conditions de l'opération - )

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 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 Madame Vacances 8 jours avant l'échéance prévue. En l'absence de choix d'un autre mode de paiement dans le délai imparti, 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 de 9€\*.

*\*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. 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 Conseils Municipaux. Celles-ci nous ont chargés de les collecter auprès de la clientèle, et de leur reverser.

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

En cas de force majeure ou d'imprévu, 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 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 Madame Vacances

Dès lors un 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.

### **7. 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 Madame Vacances, la durée du séjour peut être prolongée à la demande du client, sans obligation pour 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 initiale. 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.

### **8. 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.

Les frais de dossier et l'assurance annulation ne pourront être remboursés en cas d'annulation du dossier.

Toute annulation devra être notifiée par écrit à 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. 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.

### **9. Assurance Annulation :**

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

### **10. 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.

### **11. 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 garantit 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.

## **12. 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.

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

13.1 : Il y a 2 dépôts de garantie à verser par le client à son arrivée :

- 1 pour le logement, qui s'élève à 260 euros pour les appartements, et entre 750 et 1000 euros pour les chalets et villas
- 1 pour le ménage, qui s'élève entre 28 et 384 euros, en fonction de la capacité de couchage du logement.

13.2 : Les dépôts de garantie seront restitués 15 jours après le départ effectif du Client. Ce délai permettra à Madame Vacances de constater d'éventuels dégâts causés non visibles de suite. 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 40 euros 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.

## **14. 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 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 être en bon état.

## **15. 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. Sur les sites où sont mis à disposition des équipements tels que piscines collectives ou privées, 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, Madame Vacances décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes blessures desdits usagers. 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.

#### **16. Responsabilité :**

La responsabilité de 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 l'hébergement. 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. 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 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, Madame Vacances se dégageant dès lors de toute responsabilité.

#### **17. 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 Madame Vacances.

#### **18. 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.

#### **19. Clause pénale :**

Pour chaque échéance impayée, des frais de gestion 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 sera majorée des frais de gestion et des intérêts au taux légal en vigueur, ainsi que des éventuels frais de dossiers et de recouvrements en tous genres.

#### **20. 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 préavis.

#### **21. 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.

Madame Vacances est une marque déposée par la société Eurogroup, société par Actions Simplifiée, au capital de 2 100 000€, immatriculée au RCS de Chambéry sous le n° 383 109 873, et dont le siège social est situé au 472 rue de la Leysse 73000 CHAMBERY