

# Conditions de location

**Logements de vacances Fincallorca** – Si vous réservez un logement de vacances Fincallorca, les conditions ci-après doivent être lues en regard avec l'Annexe 1.

## PRÉAMBULE

Nous sommes la société Awaze A/S (ci-après « nous », « notre », « nos » ou « notre société »), sise à Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Danemark, et immatriculée au Danemark sous le numéro (CVR) : 17 48 45 75. Nous exerçons nos activités sous plusieurs marques, dont NOVASOL. Le logement de vacances n'est pas notre propriété, mais celle d'une partie tierce (ci-après « le Propriétaire »). Nous mettons le logement de vacances à votre disposition (à vous à titre de locataire) en notre propre nom, mais pour le compte du Propriétaire et au bénéfice et aux risques de celui-ci. Le Propriétaire nous donne le droit de vendre la location du logement de vacances en notre propre nom. La location du logement de vacances est à tout moment régie par les présentes conditions de location, lesquelles constituent avec la confirmation de réservation le contrat de location (ci-après « le Contrat »). Veuillez lire les présentes conditions de location et, en cas de réservation, les informations mises à votre disposition sur votre compte sur notre site web.

## 1. PÉRIODE DE LOCATION

Avant votre arrivée au logement de vacances, vous recevrez des instructions pour la remise des clés. Les heures d'arrivée et de départ mentionnées sur votre compte sur notre site web ou dans la confirmation de votre réservation sont valables à tout moment. Les clés peuvent normalement être récupérées à une heure plus tardive que celle indiquée à condition que cela ait été convenu au préalable et que vous régliez, le cas échéant, tout montant de frais convenu. La location doit être quittée, dans tous les cas, à 10h00 au plus tard le jour du départ. Les clés du logement ne pourront être remises qu'après réception du montant intégral dû conformément aux conditions de location et sur présentation de la confirmation de réservation originale et d'une pièce d'identité avec photo.

## 2. LOGEMENT DE VACANCES

### 2.1 Utilisation du logement de vacances

Sauf accord contraire avec notre société, le logement de vacances ne peut pas être utilisé dans un but autre que des vacances. Si nous ou le Propriétaire soupçonnons la survenue d'actes contraires à la législation en vigueur, à nos directives, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, nous et/ou le Propriétaire avons le droit d'accéder au logement de vacances. Pour peu que les soupçons soient confirmés, nous aurons le droit de résilier le Contrat et d'expulser avec effet immédiat la/les personne(s) en

question du logement de vacances sans être tenus de lui/leur rembourser le loyer.

### 2.2 Nombre de personnes

Le logement de vacances et le terrain s'y rattachant ne peuvent, à tout moment, être occupés (pour y passer la nuit, les visiteurs étant les bienvenus pendant la journée) par un nombre de personnes supérieur à celui indiqué sur notre site web et dans le Contrat. Ce nombre inclut les enfants, quel que soit leur âge. Il est interdit de planter des tentes ou de stationner des caravanes ou autres véhicules semblables sur le terrain du logement de vacances. Si le nombre de personnes dépasse la capacité maximum de la location ou si vous plantez des tentes ou stationnez des caravanes ou autres véhicules semblables sur le terrain du logement de vacances, nous et/ou le Propriétaire aurons le droit de demander aux personnes supplémentaires de quitter le logement de vacances sans préavis. Si vous ne vous conformez pas à cette demande dans les 12 heures, le Contrat sera résilié et tous les occupants seront dans l'obligation de quitter le logement de vacances avec effet immédiat, sans préavis et sans remboursement.

### 2.3 Groupes

Nous proposons la location de logements de vacances principalement aux familles et aux couples. Les groupes de jeunes doivent se déclarer en tant que tels au moment de la réservation. Par « groupe de jeunes », nous entendons les groupes composés d'au moins six personnes qui ont en général moins de 21 ans. Toutefois, pour certains logements, il est possible que cette limite d'âge soit plus élevée. Le cas échéant, cette information sera indiquée dans la description du logement sur notre site web. Nous et/ou le Propriétaire avons le droit de refuser un groupe de jeunes et de résilier le Contrat sans remboursement du loyer dans la mesure où le groupe ne s'est pas déclaré en tant que tel au moment de la réservation. Il est possible que d'autres restrictions s'appliquent aux groupes. Le cas échéant, elles seront indiquées dans la description du logement sur notre site web. Vous êtes tenu de respecter toutes les restrictions ou exigences indiquées dans la description des logements de vacances.

### 2.4 Superficie, terrain et intérieur du logement de vacances

La superficie indiquée en m<sup>2</sup> dans la description du logement de vacances correspond aux dimensions extérieures de ce dernier. La plupart des logements de vacances étant des résidences secondaires détenues par des particuliers, les logements sont décorés et meublés selon les goûts et les préférences de chaque propriétaire. Il est possible que l'aménagement, le mobilier et le niveau de qualité ne correspondent pas à ce que vous pourriez

attendre de votre résidence principale. Il est possible que les lits soient plus petits, que la capacité du ballon d'eau chaude soit moins élevée et que l'espace de rangement dans les armoires soit minimal. Les terrains des logements de vacances sont souvent des terrains à l'état sauvage, avec de la bruyère, de hautes herbes, des prés sauvages, etc. La présence d'insectes et de souris est inévitable en zone rurale. Dans les cas où il est indiqué que le terrain du logement de vacances est clôturé, cela ne veut pas dire que la clôture peut être fermée pour permettre aux animaux domestiques de se déplacer librement. Il est possible que l'année de remise à neuf indiquée dans la description du logement fasse référence à une remise à neuf partielle.

### **2.5 Animaux domestiques et allergies**

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans certains logements de vacances. Néanmoins, ni notre société ni le Propriétaire ne peuvent garantir qu'aucun animal domestique n'a séjourné par le passé dans le logement de vacances ou que le Propriétaire ne possède pas lui-même des animaux domestiques. Notre société et le Propriétaire déclinent toute responsabilité en cas de réactions allergiques ou asthmatiques que vous subiriez suite à la présence d'animaux domestiques dans les logements de vacances.

### **2.6 Bruit**

Il est possible que vous soyez exposé occasionnellement à du bruit inattendu provenant de travaux de construction, des voisins, de la circulation routière ou autre. Le Propriétaire et nous déclinons toute responsabilité en cas de tel bruit inattendu.

### **2.7 Internet**

La connexion Internet est un service supplémentaire qui vous est proposé par le Propriétaire à des fins récréatives et non professionnelles. L'accès est proposé sous réserve de disponibilité et des conditions du réseau. L'utilisation d'Internet doit être conforme aux lois en vigueur.

### **2.8 Interdiction de fumer**

Il est interdit de fumer à l'intérieur du logement de vacances. Toutefois, cela ne veut pas dire qu'il n'y ait jamais eu de fumeurs dans le logement. En cas de non-respect de l'interdiction de fumer, une pénalité de 400 euros sera facturée. Si le montant des dommages dus à la cigarette dépasse cette pénalité, nous aurons le droit de vous facturer le montant réel des frais de nettoyage.

### **2.9 Bateaux**

Si le Propriétaire met gratuitement un bateau à votre disposition, vous, à titre d'emprunteur, êtes responsable de l'utilisation et de la sécurité du bateau et vous êtes tenu d'en

prendre soin. Avant d'utiliser un bateau, vous êtes tenu de vous familiariser avec toutes les lois et réglementations locales en vigueur et de les respecter. De même, vous êtes tenu de suivre toutes les consignes transmises par notre société ou le Propriétaire. Vous répondez personnellement du port de gilets de sauvetage par tous les utilisateurs. Ni le Propriétaire ni notre société ne sont dans l'obligation de mettre des gilets de sauvetage à votre disposition. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte. Le Propriétaire et notre société déclinent toute responsabilité en cas d'accident, de dommages ou de blessures liés à l'utilisation d'un bateau.

### **2.10 Piscines, jacuzzis et autres**

Vous répondez personnellement de l'utilisation de la piscine, du jacuzzi ou autre et êtes tenu de suivre toutes les consignes transmises par notre société ou le Propriétaire. Une utilisation excessive de la piscine, du jacuzzi ou autre n'est pas recommandée. Les enfants de moins de 16 ans ne peuvent séjourner dans le périmètre de la piscine que sous la surveillance d'un adulte. Il est possible que les piscines extérieures ne soient pas chauffées et qu'elles ne soient pas disponibles pendant toute l'année.

### **2.11 Recharge des voitures électriques**

La recharge des voitures électriques n'est autorisée que si le logement de vacances est équipé d'une borne de recharge, car toute recharge à l'aide d'une prise électrique normale risquerait d'entraîner une surchauffe, d'endommager les installations électriques, voire de déclencher un incendie. Pour les logements de vacances dont le prix de location inclut la consommation d'énergie, des frais vous seront facturés si vous souhaitez utiliser la borne de recharge (voir les symboles dans la description du logement sur notre site web).

### **2.12 Maisons-bateaux**

Vous êtes tenu de vous familiariser avec les réglementations nationales et locales en vigueur et applicables à la zone où se trouve la maison-bateau, et de les respecter. Leur non-respect peut constituer une infraction pénale. En outre, vous êtes tenu de suivre les consignes spécifiques transmises par notre société ou le Propriétaire. Nous attirons tout particulièrement votre attention sur les descriptions des maisons-bateaux figurant sur notre site web. Ces descriptions comprennent des exigences supplémentaires pour les maisons-bateaux mobiles.

## **3. PRIX ET PAIEMENTS**

### **3.1**

La réservation constitue immédiatement un engagement, quelle que soit la manière dont elle a été réalisée.

### 3.2

Tout de suite après la réservation, nous vous enverrons un message électronique contenant un lien vers votre compte sur notre site web. Ce lien contiendra les informations sur le paiement et vous permettra de télécharger les documents relatifs à la location.

### 3.3

Nous vous facturerons le montant de la location en un ou deux versements (voir ci-après). Les paiements anticipés ne constituent pas des arrhes. Sauf indication contraire, tous les prix indiqués s'entendent en EUR (euros), par logement, par semaine.

### 3.4

Il peut arriver que nous soyons obligés de collecter auprès de vous les taxes locales avant votre arrivée dans le logement de vacances. Les prix incluent généralement les taxes applicables. S'il n'est pas possible d'inclure celles-ci dans le prix au moment de la réservation, nous nous réservons le droit d'ajouter les taxes locales dues au prix de la location qui vous sera ensuite facturé.

### 3.5

Sauf indication contraire sur notre site web, le prix de la location n'inclut pas la consommation d'eau, d'électricité, de mazout, de gaz, de chauffage (même au bois) et autre (voir section 7 ci-dessous).

### 3.6 Les conditions de paiement ci-après s'appliquent en cas de réservation 36 jours ou plus avant le début de la période de location :

- a. Un premier versement de 25 % du loyer total est immédiatement exigible et doit nous parvenir au plus tard cinq jours après la réservation.
- b. Un second versement, qui représente le solde de 75 % du loyer, est dû 30 jours avant le début de la période de location et doit nous parvenir au plus tard à cette date.

### 3.7 Les conditions ci-après s'appliquent en cas de réservation 35 jours ou moins avant le début de la période de location :

La totalité du montant du loyer est due 30 jours avant le début de la période de location et doit nous parvenir au plus tard à cette date.

### 3.8

Si les conditions de paiement ne sont pas respectées, cela sera considéré comme une rupture de contrat et nous serons en droit d'annuler le Contrat (sans préavis s'il n'est pas possible de vous en fournir). L'annulation du Contrat ne vous exemptera pas de

payer les sommes dues, et les dispositions relatives à l'annulation définies à la section 6 trouveront application.

## 4. HAUSSE DES PRIX, ETC.

### 4.1

En cas de hausse des prix due à des fluctuations de change, à l'adoption d'une nouvelle devise nationale par le pays du logement de vacances, à une augmentation des taxes ou à la création de nouvelles taxes, nous sommes en droit d'augmenter proportionnellement le prix de location qui vous est facturé.

### 4.2

En cas de hausse des prix liés aux frais de consommation ou à d'autres coûts variables, nous sommes en droit d'augmenter en conséquence le montant des frais et coûts concernés qui vous est facturé.

## 5. KIT SÉCURITÉ

Lorsque vous réservez un logement de vacances via notre société, votre réservation est automatiquement couverte par le kit sécurité qui comprend une garantie en cas d'annulation, une garantie sans risque et une garantie du meilleur prix.

### 5.1 Garantie d'annulation

#### 5.1.1

La garantie d'annulation couvre les cas où vous êtes dans l'impossibilité d'utiliser votre réservation ou lorsque cela s'avère extrêmement difficile pour l'une des raisons suivantes :

- a. suite au décès, à une maladie aiguë ou à des blessures graves, nécessitant une hospitalisation, un alitement ordonné par un médecin ou une situation similaire, touchant les personnes indiquées dans le Contrat ainsi que leurs conjoints, enfants, parents, frères et sœurs, grands-parents, petits-enfants, beaux-enfants ou beaux-parents. Par « maladie aiguë », il est entendu une nouvelle maladie grave (contractée après la date de la réservation), des soupçons fondés d'une nouvelle maladie grave ou une aggravation inattendue d'une maladie chronique ou existante ;
- b. suite à de graves dommages occasionnés par un incendie ou une effraction dans votre résidence privée ou à une grève sauvage dans votre entreprise juste avant le début de la location.

#### 5.1.2

Conditions de la garantie d'annulation :

- a. Vous devez nous informer par écrit dans les 24 heures qui suivent la survenue de l'événement couvert et nous devons être notifiés de l'annulation au plus tard à 12h00 (midi) le jour d'arrivée indiqué dans le Contrat.

- b.** Nous devons recevoir la preuve de l'événement couvert, telle qu'un certificat médical, un extrait d'acte de décès ou un procès-verbal de police, dans les trois jours (72 heures) qui suivent la notification. Les frais liés à la délivrance d'un tel certificat, extrait ou rapport sont à votre charge.

Pour peu que les délais indiqués ne soient pas respectés, la garantie annulation ne sera pas d'application.

### **5.1.3**

Vous êtes couvert à partir de la date de votre réservation jusqu'à midi (12h00) le jour où commence la période de location. Il n'y a aucune couverture après le début de la période de location.

### **5.1.4**

En cas d'acceptation de votre annulation, le montant du loyer vous sera intégralement remboursé, déduction faite d'un montant de 95 EUR de frais administratifs.

### **5.1.5**

Aucun autre montant de frais engagés dans le cadre d'un événement couvert ne sera, le cas échéant, remboursé par notre société au titre de la garantie annulation. Nous vous recommandons de contacter votre compagnie d'assurances pour souscrire une assurance adéquate.

### **5.1.6**

La garantie annulation ne sera pas d'application en cas de force majeure et/ou d'événements ou circonstances exceptionnels.

## **5.2 Garantie sans risque**

### **5.2.1**

La garantie sans risque couvre les cas où vous êtes dans l'impossibilité d'utiliser votre réservation ou lorsque cela s'avère extrêmement difficile pour l'une des raisons suivantes :

- a.** vous êtes touché par le chômage involontaire après avoir réalisé votre réservation ; ou
- b.** vous avez décroché un nouvel emploi chez un nouvel employeur après avoir réalisé la réservation.

### **5.2.2**

Conditions de la garantie sans risque :

Nous devons recevoir la preuve de l'événement couvert au plus tard dans les huit jours qui suivent la survenue de cet événement et au plus tard huit jours avant le début de la période de location. Pour peu que les délais indiqués ne soient pas respectés, la garantie sans risque ne sera pas d'application.

### **5.2.3**

Si la garantie de remboursement sans risque entre en vigueur, vous pouvez choisir :

- a.** de transférer le Contrat à un tiers sans frais ; ou

- b.** d'annuler la réservation et de vous faire rembourser la totalité du loyer, déduction faite d'un montant de 95 EUR de frais administratifs.

### **5.2.6**

La garantie sans risque ne sera pas d'application en cas de force majeure et/ou d'événements ou circonstances exceptionnels.

## **5.3 Garantie du meilleur prix**

### **5.3.1**

Nous vous garantissons le meilleur prix de location pour nos logements de vacances. Autrement dit, si vous constatez que le même logement peut être réservé à la même période à un prix inférieur dans la même devise sur un autre site web dans votre pays d'origine, nous vous rembourserons la différence de prix.

### **5.3.2**

La garantie du meilleur prix ne pourra pas entrer en vigueur si la différence de prix est due à une hausse des coûts, à une augmentation des taxes ou à des fluctuations de change.

## **6. ANNULATION/MODIFICATIONS**

### **6.1**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux présentes conditions de location.

### **6.2**

Toute annulation doit être notifiée via votre compte sur notre site web ou par écrit et n'est valable qu'à compter de la date de sa réception par notre société.

### **6.3.1**

En cas d'annulation d'une réservation pour des raisons qui ne sont pas couvertes par le kit sécurité (voir section 5), les montants de frais suivants seront appliqués :

### **6.3.2 Si l'annulation porte sur une location pour 14 personnes ou moins :**

- a.** À partir de la date de réservation jusqu'à 31 jours avant le début de la période de location : 25 % du loyer total (minimum 95 EUR).
- b.** À moins de 30 jours avant le début de la période de location : 100 % du loyer total.

### **6.3.3 Si l'annulation porte sur une location pour plus de 14 personnes :**

- a.** À partir de la date de réservation jusqu'à 70 jours avant le début de la période de location : 25 % du loyer total.
- b.** À moins de 69 jours avant le début de la période de location : 100 % du loyer total.

Si nous ne recevons pas l'annulation via votre compte sur notre site web ou par écrit, l'intégralité du loyer sera due même si le logement de vacances n'est pas utilisé.

#### **6.4**

L'heure limite pour les jours indiqués au point 6.3 s'entend juste avant minuit.

#### **6.5**

Dans la mesure où vous pouvez substituer un autre locataire à votre place, pendant la même période et au même prix, nous accepterons de transférer la réservation à cet autre locataire moyennant le paiement d'un montant de 95 EUR de frais administratifs. Nous devons en être notifiés par écrit. Les frais ne seront pas dus dans la mesure où les circonstances concernées sont couvertes par la garantie sans risque.

##### **6.6.1**

Dans la mesure où notre société ou le Propriétaire peuvent modifier la réservation comme vous le souhaitez, un montant de frais de 95 EUR vous sera facturé. Vous pouvez demander à modifier votre réservation jusqu'à 42 jours avant le début de la période de location. Il est à noter que nous ne sommes pas contraints d'accepter une modification de votre réservation.

##### **6.6.2**

Toute modification de la réservation d'origine à partir du 42<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la période de location sera considérée comme une annulation (cf. section 6.3), suivie d'une nouvelle réservation.

### **7. CONSOMMATION**

#### **7.1 Frais de consommation**

Vous êtes tenu de payer la consommation d'énergie pendant toute la durée de la location, même si vous n'avez pas utilisé le logement de vacances durant toute cette période. Pour les logements dont le prix de location n'inclut pas la consommation d'énergie et d'eau (voir la description des logements sur notre site web), un montant prédéfini lors de la réservation sera facturé par personne ou la consommation sera facturée en fonction des volumes d'énergie et d'eau utilisés, sur la base des relevés opérés par nous, le Propriétaire ou vous sur les compteurs manuels ou numériques. S'il vous est demandé de relever les compteurs, ce relevé devra être réalisé au début et à la fin de la période de location pour la consommation d'eau, d'électricité, de chauffage, de gaz ou autre. Pour les logements de vacances situés au Danemark qui ne sont pas dotés de compteurs numériques, les chiffres des relevés réalisés par vous ou par le Propriétaire seront utilisés pour la période courant du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars. Les frais de consommation seront réglés dans la devise locale à votre départ ou vous seront facturés après votre séjour. Vous trouverez les informations

spécifiques à votre réservation sur votre compte sur notre site web.

#### **7.2 Préchauffage**

Durant la période froide de l'année (1<sup>er</sup> novembre au 31 mars), certains logements de vacances sont préchauffés à environ 15 °C avant l'arrivée des locataires. La plupart des piscines intérieures sont préchauffées à environ 24 °C. Dans un cas comme dans l'autre, aucun préchauffage n'est possible si vous réservez le logement de vacances moins de trois jours avant votre arrivée. Il faut s'attendre à des frais supplémentaires (consommation d'électricité, de mazout, etc.) pour le chauffage de la piscine.

### **8. DÉPÔT DE GARANTIE**

#### **8.1 Versement d'un dépôt**

Il est possible qu'il vous soit demandé de verser un dépôt de garantie. Le dépôt est versé dans notre intérêt et dans celui du Propriétaire en garantie de tout montant dont vous seriez redevable, y compris (sans ce que cela ne soit limitatif) en cas de dommages causés au logement de vacances, d'absence de nettoyage et/ou de nettoyage insatisfaisant en fin de séjour et pour couvrir les frais de consommation. Le dépôt de garantie est collecté soit lors du paiement du loyer, soit en espèces à la remise des clés. Pour peu qu'un dépôt de garantie soit requis, son montant dépend, entre autres, de la taille du logement et des équipements et des frais de consommation moyens. Le montant du dépôt de garantie est indiqué sur notre site web.

#### **8.2 Remboursement du dépôt de garantie**

Le dépôt de garantie sera remboursé au plus tard quatre semaines après la fin de la période de location. Le cas échéant, le montant des dommages constatés, des frais de nettoyage et des frais de consommation, majorés de frais de gestion, sera déduit du montant remboursé. Si la valeur totale des déductions ci-avant s'avère dépasser le montant du dépôt de garantie, le surplus vous sera facturé. Pour peu qu'aucun dépôt de garantie n'ait été versé, notre société, le Propriétaire ou son représentant vous enverront au terme de la période de location une facture couvrant les dommages constatés, l'absence de nettoyage en fin de séjour et les consommations d'énergie, à moins que ces frais n'aient été réglés en espèces le jour du départ.

#### **8.3 Dépôt de garantie plus élevé**

Il est possible que certains groupes se voient facturer un dépôt de garantie plus élevé, par exemple (sans que cela ne soit limitatif) les groupes de jeunes (voir le point 2.3) ou les groupes de plus de 6 personnes (autres que des familles ou des couples), les groupes louant le logement de vacances pendant plus de 14 jours ou les groupes louant le logement de vacances dans un but autre que des vacances, ce qui requiert explicitement notre

consentement préalable. Notre société, le Propriétaire ou son représentant auront le droit d'appliquer une augmentation du dépôt de garantie à hauteur de 475 EUR par nombre de lits disponibles dans le logement.

## **9. NETTOYAGE**

### **9.1 Nettoyage en fin de séjour**

Pour certains logements de vacances, vous avez la possibilité de procéder vous-même au nettoyage en fin de séjour. Vous êtes tenu de quitter le logement en le laissant dans l'état dans lequel vous souhaiteriez le trouver. Toutefois, il est généralement possible aussi de commander un nettoyage en fin de séjour auprès de notre société ou du Propriétaire moyennant paiement. Vous n'êtes pas autorisé à laisser effectuer le nettoyage final par un tiers. Si le nettoyage en fin de séjour n'est pas effectué ou s'il n'est pas correctement effectué ou si vous laissez le logement de vacances en désordre, des frais vous seront facturés. Si le nettoyage en fin de séjour est inclus dans le loyer ou si vous avez commandé un nettoyage en fin de séjour, cela ne vous dispense pas de l'obligation de faire la vaisselle, de vider le lave-vaisselle et le réfrigérateur, de nettoyer le four et le barbecue, ni de ranger le logement de vacances ainsi que ses alentours avant votre départ.

### **9.2 Nettoyage obligatoire supplémentaire**

Quand il s'agit de groupes de jeunes (voir point 2.3), ou lorsque le logement de vacances est loué dans un but autre que des vacances, notre société, le Propriétaire ou son représentant se réservent le droit d'exiger le paiement d'un nettoyage final obligatoire et, en cas de période de location de plus de 21 jours, d'exiger le paiement d'un nettoyage obligatoire après 14 jours, puis après chaque semaine supplémentaire.

## **10. DOMMAGES**

Vous êtes tenu de traiter le logement de vacances de manière responsable et de le quitter en le laissant dans le même état qu'à son arrivée. Vous répondez de tous dommages subis par le logement et/ou son mobilier, ses équipements, ses appareils et ses installations qui vous sont attribuables, à vous ou à toute autre personne à qui vous avez donné accès au logement loué. Notre société, le Propriétaire ou son représentant doivent être immédiatement informés de tous dommages survenus sur le logement de vacances et/ou son mobilier durant la période de location. Si, durant la période de location, vous êtes responsable de dommages mineurs d'un montant allant jusqu'à 135 EUR, nous couvrirons la demande d'indemnisation à condition que vous n'ayez pas payé de caution. Si la valeur des dommages dépasse 135 EUR, nous ne couvrirons pas la demande d'indemnisation. Que les dommages survenus durant la période de location soient déclarés par vous ou une autre personne, toute demande d'indemnisation doit vous être

adressée dans les quatre semaines qui suivent la fin de la période de location, sauf si vous avez fait preuve de négligence.

## **11. VICES, RÉCLAMATION ET RÉPARATION**

### **11.1 Réclamations durant le séjour**

Si, lors de la prise en charge du logement de vacances, vous observez un nettoyage insuffisant, des dégâts ou des défauts dans le logement, vous devez immédiatement porter réclamation. Dans le cas contraire, le logement sera supposé vous avoir été remis sans défauts et vous perdrez le droit de porter réclamation sur ce problème. Les réclamations concernant l'état de nettoyage du logement de vacances doivent être signalées immédiatement. Les réclamations concernant des dommages ou des défauts doivent être signalées dans les meilleurs délais, et au plus tard 72 heures après le début de la période de location ou la découverte des dommages ou défauts concernés. Les réclamations doivent être adressées au Propriétaire, à son représentant ou à notre service clientèle. Pour nous contacter, veuillez consulter notre site web. Durant le séjour, les réclamations doivent être signalées par téléphone.

### **11.2 Réparation**

Vous êtes tenu de veiller à empêcher toute aggravation des dommages, vices ou défauts et, dans la mesure du raisonnable, de contribuer à minimiser les pertes pour notre société ou le Propriétaire. Nous et/ou le Propriétaire nous réservons le droit de remédier à tout vice ou défaut. En cas de réclamation, vous êtes tenu de nous accorder un délai raisonnable pour remédier aux dommages ou défauts éventuels ou pour les réparer. Sauf accord préalable avec notre société, le départ du logement de vacances avant l'expiration de la période de location se fait à vos risques et périls et à vos frais. En cas de réclamation, nous nous réservons le droit, dans la mesure du possible, de remédier aux dommages signalés en vous relogant dans un autre logement de vacances de qualité et de prix équivalents. Cette décision est laissée à notre discrétion. Vous risquez de ne pas pouvoir résilier le Contrat, ni exiger une indemnité ou une remise de prix si vous ne nous permettez pas de remédier aux dommages signalés, de les réparer ou de vous proposer un transfert dans un autre logement de vacances.

### **11.3 Absence de solution durant votre séjour**

Dans la mesure où la réclamation introduite n'a pas, selon vous, abouti à un résultat satisfaisant durant la période de location, votre réclamation doit nous être transmise par écrit en vue de son traitement ultérieur au plus tard 14 jours après l'expiration de la période de location. Les réclamations écrites peuvent être adressées à : Awaze A/S, Att. : Customer Service, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Danemark ou par courriel à l'adresse [serviceclients@novasol.com](mailto:serviceclients@novasol.com).

Le cas échéant, notre responsabilité se limite aux pertes économiques directes. Notre société et le Propriétaire déclinent toute responsabilité en cas de dommages indirects ou de dommages de nature non économique (préjudice moral).

#### **11.4 Médiateur**

En cas de litige entre vous qui résidez en France et notre société, vous avez à la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis par la loi applicable. Notre médiateur est le service de Médiation du Tourisme et Voyage (MTV) <https://www.mtv.travel/>. Après nous avoir saisis par écrit, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous pouvez soumettre votre litige au médiateur selon les conditions énoncées sur le site web de ce dernier. Vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse suivante: Association Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17 ou en ligne à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>.

Si vous vivez dans l'Espace économique européen, vous pouvez également soumettre votre litige sur la plateforme RLL (règlement en ligne des litiges) de la Commission européenne accessible à l'adresse [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

#### **12. NOTRE RÔLE D'INTERMÉDIAIRE**

Le logement de vacances n'appartient pas à notre société, mais à son Propriétaire. Notre rôle consiste à mettre le logement de vacances à votre disposition au nom du Propriétaire, au bénéfice et aux risques de celui-ci. Dans la mesure où une réservation s'avère, contre toute attente, impossible à exécuter pour des raisons indépendantes de notre volonté (comme à la suite d'une vente judiciaire ou d'une rupture du contrat par le Propriétaire), nous sommes en droit d'annuler la réservation contre le remboursement immédiat du loyer qui nous a déjà été réglé. Toutefois, nous avons le droit aussi de vous proposer, à notre convenance, un autre logement de vacances équivalent dans la même région et au même prix.

#### **13. COMPÉTENCE JUDICIAIRE**

En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du pays dans lequel le logement est situé, et les litiges seront régis par le droit danois, comme convenu entre les parties.

#### **14. ÉVÉNEMENTS INDÉPENDANTS DE NOTRE VOLONTÉ**

##### **14.1 Force majeure**

Dans l'hypothèse où notre société et/ou le Propriétaire sont dans l'incapacité ou largement empêchés d'exécuter leurs obligations au titre du Contrat en raison d'un cas de force majeure et/ou d'autres événements ou circonstances exceptionnels, tels que (sans que cette liste ne soit limitative) la guerre, les catastrophes naturelles, les catastrophes dues à la pollution, la sécheresse, d'autres conditions climatiques exceptionnelles, les épidémies, les pandémies, les mesures de

quarantaine, la fermeture des frontières ou de zones géographiques, les pénuries alimentaires et/ou le rationnement, les conditions de circulation, l'interruption des marchés de changes, les grèves ou les fermetures patronales et les cyberattaques, et ce, que ces cas de force majeure et/ou événements ou circonstances exceptionnels aient été prévisibles ou non au moment de la réservation, notre société et/ou le Propriétaire sont en droit d'annuler le Contrat, et ni notre société, ni le Propriétaire ne seront tenus responsables de la non-exécution du Contrat. En cas de force majeure et/ou d'autres événements ou circonstances exceptionnels, nous sommes en droit de nous faire rembourser par vous tous les frais pris en charge (minimum 95 EUR), y compris le montant que nous sommes contraints de payer au Propriétaire et à toute plateforme tierce pertinente ainsi que nos frais liés à la réservation.

#### **14.2 Autres circonstances**

Notre société et le Propriétaire déclinent toute responsabilité en cas de changements de circonstances qui ne concernent pas le logement de vacances proprement dit. De même, notre société et le Propriétaire déclinent toute responsabilité si vous n'avez pas la possibilité de profiter pleinement de votre séjour en raison de circonstances telles que (sans que cette liste ne soit limitative) des travaux routiers ou de construction à proximité du logement de vacances, des coupures de courant, la fermeture de commerces et d'autres établissements, des changements dans les horaires d'ouverture, des changements au niveau de votre accès à la baignade (y compris une interdiction de se baigner), des changements au niveau des droits de pêcher ou des conditions météorologiques telles que (sans limitation) des inondations, des incendies de forêt et des sécheresses. Notre société et le Propriétaire déclinent toute responsabilité en cas d'invasion d'insectes dans le logement de vacances ou sur le terrain ainsi qu'en cas de vol, de dommages ou de circonstances semblables concernant vos biens.

#### **15. AUTONOMIE DES DISPOSITIONS**

En cas de nullité, d'illégalité ou d'inopposabilité de tout ou partie d'une disposition du présent Contrat, ladite disposition sera réputée supprimée et n'affectera en rien la validité ni la force exécutoire des dispositions restantes du Contrat.

#### **16. AUTRES RENSEIGNEMENTS**

##### **16.1**

Les agences de voyages, plateformes tierces et autres agents de réservation ne peuvent pas conclure de contrats qui diffèrent de nos conditions de location à la date de la réservation. Pour être valable, toute modification apportée au Contrat doit nous être transmise par écrit. Pour peu que vous passiez un accord écrit spécial avec notre société qui diffère sur un ou plusieurs points

des présentes conditions de location, les conditions qui ne sont pas concernées par cet accord resteront d'application.

#### **16.2**

Nous ne vendons pas de voyages à forfait, ni de prestations de voyage liées.

#### **16.3**

Les présentes conditions de location s'appliquent uniquement à la location du logement de vacances. Si vous choisissez d'acheter des services ou produits supplémentaires ou que vous recevez des services ou produits supplémentaires tels que des entrées dans un centre aquatique, un parc d'attractions ou autre endroit semblable, ces services ou produits supplémentaires feront l'objet d'un accord spécial entre vous et le Propriétaire ou le fournisseur desdits services/produits.

#### **16.4**

Les logements de vacances sont proposés sous réserve de leur disponibilité.

#### **16.5**

Nous avons transmis toutes les informations figurant sur notre site web de manière aussi correcte que possible. Les logements de vacances étant détenus par des particuliers, les informations fournies sont susceptibles d'être modifiées. Nous déclinons toute responsabilité en cas de telles modifications.

#### **16.6**

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'illustration erronée ou d'erreur d'impression. Toute utilisation commerciale, y compris toute reproduction en tout ou en partie, ou toute copie du matériel publicitaire figurant sur le site web ou ailleurs sont interdites par la loi.

#### **16.7**

En fonction de la législation locale, il est possible que vous puissiez vous inscrire sur une liste d'opposition aux appels téléphoniques commerciaux non sollicités (telle que Bloctel en France).

### **17. Confidentialité**

#### **17.1**

Veillez consulter notre politique de protection de la vie privée sur notre site web. Celle-ci explique la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel. En nous transmettant vos données à caractère personnel, vous comprenez que nous traitons vos données de la manière décrite dans notre politique de protection de la vie privée, y compris le partage de vos données à caractère personnel avec le Propriétaire en vue de l'exécution de la réservation.

#### **17.2**

Dans la mesure où cela est autorisé, il est possible que nous enregistrions vos appels téléphoniques à des fins de suivi et de formation. En cas de litige entre notre société et vous, nous nous réservons le droit de contrôler tout appel téléphonique enregistré.

### **ANNEXE 1 : LOGEMENTS DE VACANCES FINCALLORCA**

Si vous réservez un logement de vacances Fincallorca, les Conditions de location ci-avant sont d'application dans la mesure où elles n'entrent pas en conflit avec les conditions de la présente Annexe, auquel cas l'Annexe l'emportera pour les réservations de logements de vacances Fincallorca. La présente Annexe ne s'applique pas aux immeubles qui ne sont pas des logements de vacances Fincallorca (l'annonce d'un logement de vacances indiquera clairement s'il s'agit d'un logement de vacances Fincallorca).

### **1 RÔLE DE FINCALLORCA**

- a) Lorsque vous réservez un logement de vacances Fincallorca, la société Fincallorca GmbH (c/o WeWork Gerhofstraße 1-3 20354 Hambourg, Allemagne, immatriculée sous le numéro HRB 41090 auprès de l'Amtsgericht Bielefeld et ci-après dénommée « Fincallorca ») est chargée d'organiser la réservation, mais pas de fournir la location proprement dite du logement de vacances Fincallorca. Le préambule et la section 12 des Conditions de location sont expressément modifiés en conséquence.
- b) Lorsque vous réservez un logement de vacances Fincallorca auprès de Fincallorca, Fincallorca agit uniquement à titre d'agent et vous concluez directement un contrat juridiquement contraignant avec le Propriétaire Fincallorca concernant la location du logement de vacances Fincallorca, et pas avec Fincallorca. Fincallorca ne sera pas partie à ce contrat.
- c) Lorsque vous réservez un logement de vacances Fincallorca auprès de Fincallorca, vous concluez également un contrat avec Fincallorca, mais ce contrat porte uniquement sur les services de réservation.
- d) Fincallorca, en tant qu'agent, décline toute responsabilité quant à tout contrat conclu entre vous et le Propriétaire Fincallorca et quant à tout acte ou toute omission commis(e) dans le cadre de votre réservation par un Propriétaire Fincallorca quelconque ou par une personne quelconque représentant ou étant employée par celui-ci. Fincallorca décline toute responsabilité en cas de problèmes ou défauts quelconques liés à tout logement de vacances Fincallorca et relevant exclusivement du contrôle du Propriétaire Fincallorca. Les responsabilités de Fincallorca à votre égard se limitent à effectuer la

réserveation conformément aux présentes Conditions de location et à vos instructions, et à traiter toute modification ou annulation de la réserveation. Dans la mesure où les Conditions de location imposent une responsabilité quelconque à Fincallorca pour le logement de vacances Fincallorca ou sa mise à disposition, la présente Annexe transfère ladite responsabilité au Propriétaire Fincallorca.

- e) Fincallorca peut déléguer certaines de ses obligations aux termes des présentes Conditions de location à des sociétés affiliées, y compris Awaze A/S. Awaze A/S (agissant sous le nom de NOVASOL) prendra en charge certains aspects de votre réserveation pour Fincallorca, y compris le recouvrement des paiements et l'organisation des réserveations par l'intermédiaire de partenaires tiers au nom des Propriétaires Fincallorca.
- f) Fincallorca est autorisée à agir au nom du Propriétaire Fincallorca pour garantir le respect des présentes Conditions de location. Par exemple, si vous ne payez pas le montant de la location à temps, Fincallorca aura le droit (directement ou par l'intermédiaire de ses sociétés affiliées) d'annuler votre réserveation au nom du Propriétaire Fincallorca.
- g) Le paiement pour fournir le logement de vacances Fincallorca est accepté au nom du Propriétaire Fincallorca, bien que Fincallorca facture certains frais en son nom propre pour les services qu'elle fournit directement aux clients. Le prix que vous payez comprend le paiement à Fincallorca des produits décrits aux sections 5 (garantie d'annulation) et 10 (indemnisation de dommages mineurs) des Conditions de location fournies par Fincallorca.

les détails de votre réclamation et la réponse du Propriétaire Fincallorca (le cas échéant).

- d) Si vous le souhaitez, Fincallorca s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, d'entrer en contact avec le Propriétaire Fincallorca en votre nom pour tenter de résoudre toute réclamation non résolue.
- e) N'agissant qu'en tant qu'agent du Propriétaire Fincallorca, Fincallorca décline toute responsabilité quant à votre réclamation. Pour peu qu'elle vous aide à résoudre une réclamation, Fincallorca le fera en tant qu'agent uniquement et déclinera toute responsabilité envers vous quant à un remboursement ou une compensation quelconque.
- f) Aucune disposition de la présente section n'affectera vos droits légaux ni tout autre droit que vous êtes susceptible d'exercer pour intenter une action en justice contre un Propriétaire Fincallorca.
- g) La section 11 des Conditions de location est expressément modifiée en conséquence.

© Copyright Novembre 2024

## 2 RÉCLAMATIONS ET RESPONSABILITÉ

- a) En cas de réclamation concernant les services de réserveation de Fincallorca, vous êtes tenu d'en informer Fincallorca immédiatement par écrit et, dans tous les cas, avant votre départ. Malheureusement, Fincallorca déclinera toute responsabilité si vous ne l'informez pas de votre réclamation et ne lui donnez pas l'occasion de vous répondre.
- b) Le contrat de mise à disposition du logement de vacances Fincallorca étant conclu entre vous et le Propriétaire Fincallorca, toute réclamation concernant le logement de vacances Fincallorca doit être adressée directement au Propriétaire Fincallorca.
- c) Si vous ne pouvez pas contacter le Propriétaire Fincallorca ou son représentant, ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez contacter Fincallorca, mais vous êtes tenu de le faire dans les plus brefs délais, avec tous