

## Conditions Générales de Vente (CGV) - Mallorcahome, Suzanne Metz Médiation de locations de vacances entre particuliers

Je, Suzanne Metz, propriétaire de Mallorcahome, ci-après désignée "MH", propose sur les sites Internet du domaine [www.mallorcahome.info](http://www.mallorcahome.info), ci-après désignés "sites Internet", la médiation de contrats de location entre les propriétaires, loueurs ou gestionnaires des biens de vacances, ci-après désignés "propriétaire", et les personnes inscrites ainsi que les éventuels accompagnateurs, ci-après désignés "locataire".

MH indique clairement qu'il s'agit d'une activité de pure intermédiation pour des résidences de vacances privées, et non d'une prestation en tant qu'organisateur de voyages !

MH n'a donc qu'un rôle d'intermédiaire entre le locataire et le propriétaire. MH n'offre aucune autre prestation, que ce soit via les sites Internet ou sous toute autre forme. Ces conditions générales de médiation et de transaction deviennent, en cas de réservation et dans la mesure où elles sont valables et sauf accord écrit contraire, partie intégrante du contrat de médiation et concernent également la relation contractuelle entre le locataire et le propriétaire, qui prend effet grâce à la médiation de MH.

### 1. Mandat de location / Réservation

**1.1.** Un mandat de location nécessite toujours une déclaration écrite de volonté du locataire. Le mandat de location est confirmé par MH au nom du propriétaire et se base exclusivement sur la description du logement de vacances figurant sur les sites internet ou sur des informations complémentaires. La location (réservation) devient juridiquement contraignante lors de la remise de la confirmation du mandat de location. MH se réserve le droit de renoncer au mandat de location si l'acompte n'est pas versé dans le délai indiqué dans la confirmation du mandat de location. La réservation n'est valable que pour la période déclarée et le nombre déclaré de personnes et d'animaux domestiques.

**1.2.** La prise de possession du logement locatif a lieu, sauf convention contraire, à partir de 16h00 le jour d'arrivée. Le jour du départ, le logement locatif doit être libéré au plus tard à 10h00, sauf convention contraire.

**1.3.** En cas de check-in ou de check-out entre 22h00 et 07h00, des frais supplémentaires de 50 euros seront appliqués, payables en espèces sur place aux responsables concernés. Ceci s'applique également en cas de retards de vol indépendants de votre volonté.

### 2. Paiements & Tarifs

**2.1.** Avant le début de la location, des frais de mise en relation (acompte) de 10 à 30% du prix de nuitée doivent être payés, selon le logement de vacances réservé.

L'acompte doit être versé dans un délai de 5 jours, sauf indication contraire dans la confirmation. Pour cela, le justificatif de virement doit être envoyé à MH dans ce délai après la déclaration écrite d'intention. Si l'acompte, ou le bordereau de virement, n'est pas reçu par MH dans ce délai, MH est en droit de résilier le contrat au nom du propriétaire et, le cas échéant, de demander des frais d'annulation. **L'acompte n'est pas remboursable et ne peut être déduit lors du calcul des frais d'annulation.**

**Les clients provenant de pays non membres de l'UE doivent généralement payer un acompte de 30%.**

**2.2.** Le solde de la somme convenue est dû intégralement, déduction faite de l'acompte déjà versé, soit en espèces lors de la remise des clés le jour d'arrivée, soit doit être viré 4 semaines avant l'arrivée. Cela dépend de l'objet réservé et sera fixé par le propriétaire lors de la confirmation. Cette modalité peut être modifiée ultérieurement par le propriétaire.

**2.3.** Le client prend à sa charge les frais bancaires pour les virements ou les frais PayPal.

### 2.4. Frais de service:

Nettoyage final, électricité, eau, chauffage, serviettes, linge de lit, check-in et check-out ainsi qu'un interlocuteur sur place par des gestionnaires indépendants, qui sont désignés par le propriétaire. Pour certains logements, à partir d'un séjour de 15 nuits, un nettoyage intermédiaire d'au moins 75 euros doit obligatoirement être réservé en supplément (voir remarque dans la section des prix sur la page du logement).

Dans la mesure où le paiement du montant total indiqué dans la confirmation de commande de médiation n'a pas été intégralement effectué, il n'y a pas droit à la jouissance du logement de vacances ou éventuellement d'autres prestations contractuelles.

### 2.5. Prix de dernière minute:

Les prix respectifs de réservation s'appliquent toujours aux prix affichés sur le site web au moment de la réservation. Mallorcahome se réserve le droit de publier des offres de dernière minute sans préavis et à sa discrétion. Par conséquent, le client ne peut pas demander de remises ou de réductions de prix pour le logement de vacances déjà réservé après la confirmation de la réservation.

**2.6.** MH est mandaté pour encaisser, au nom du propriétaire respectif, tous les paiements destinés à ce ou ces propriétaires. Cela s'applique également aux dépôts de garantie, paiements d'annulation, indemnités pour dommages, etc.

### 3. Caution

**3.1.** Pour chaque résidence de vacances réservée, un dépôt de garantie doit être versé. Celui-ci doit être payé soit en espèces sur place le jour d'arrivée lors du check-in auprès du correspondant local, soit viré à l'avance. Cela dépend du logement réservé. Le montant de la caution est indiqué dans la confirmation de commande de médiation. Si la caution a été payée en espèces sur place au correspondant personnel, elle sera également remboursée en espèces le jour du départ, à condition qu'aucun dommage ne soit constaté.

**3.2.** Pour les virements, la caution sera remboursée dans un délai de 5 à 10 jours après la date de départ, à condition qu'aucun dommage ne soit constaté et qu'il n'y ait pas de points litigieux. Le client est responsable du montant total des dommages causés si ceux-ci dépassent le montant de la caution.

### 4. Droit de résiliation/Annulation

**4.1.** En cas de résiliation par le locataire, MH peut demander, au nom du propriétaire, ces frais de résiliation forfaitaires (les exceptions sont indiquées en conséquence) :

#### Objets A3000 - A3999 et H2000 - H2799

- De 90 à 61 jours avant le début de la location : 50% du loyer
- De 60 à 31 jours avant le début de la location : 75% du loyer
- À partir de 30 jours avant le début de la location : 90% du loyer

#### Objets H2800 - H2899 :

- De 90 à 61 jours avant le début de la location : 50% du loyer
- De 60 à 31 jours avant le début de la location : 75% du loyer
- À partir de 30 jours avant le début de la location : 90% du loyer

#### Objets H/A2900 – H/A2999 :

- À partir de la date de réservation jusqu'à 61 jours avant le début de la location : 30% du loyer
- À partir de 60 jours avant le début de la location : 100% du loyer

Une annulation gratuite est possible jusqu'à un jour avant l'arrivée uniquement si l'espace aérien pour les avions vers/ depuis Majorque est fermé.

Des conditions d'annulation spéciales ou particulières, différentes de celles mentionnées ci-dessus, peuvent être convenues et mentionnées séparément dans la confirmation de réservation. Elles ne s'appliquent qu'à cette réservation spécifique et ne sont pas transférables à d'autres réservations ou dates de modification.

**4.2.** En cas d'annulation le jour d'arrivée ou de non-présentation (No-Show), 90% du montant de la location ainsi qu'une indemnité pour le responsable personnel chargé de la préparation du logement de vacances seront également facturés. L'indemnité peut s'élever jusqu'à 90% du prix par nuit. La preuve d'un dommage moindre ou inexistant reste à la charge du locataire. MH se réserve le droit de facturer, le cas échéant, des frais de dossier ne dépassant pas 30 €. Un acompte déjà versé n'est pas remboursable en cas d'annulation et ne peut pas être appliqué à d'autres réservations (voir aussi point 2.1).

Seuls des frais d'annulation seront facturés pour les nuits non relouées. La charge de la preuve de la non-relocation incombe au locataire. Pour la location d'appartements ou de maisons de vacances, il n'y a pas de droit de rétractation de 14 jours ! Le contrat commence avec l'envoi du mandat de location. En cas d'interruption prématurée du séjour sur place, le client n'a pas droit au remboursement proportionnel du prix du voyage déjà payé.

Dans tous les cas de résiliation, le locataire a le droit de présenter un locataire de remplacement qui reprend le contrat avec tous les droits et obligations. Si des éléments essentiels du contrat ne sont pas remplis par la personne de remplacement ou si les accords contractuels ne sont pas respectés, le propriétaire peut refuser la reprise du contrat.

#### 4.3. Réaffectation:

En principe, une réaffectation vers un autre objet de vacances de la part du locataire n'est possible qu'après une résiliation préalable du contrat selon les frais de rétractation mentionnés ci-dessus et une réservation simultanée d'un autre objet de vacances. Cela nécessite également l'accord du propriétaire concerné. Les demandes de modification du locataire après la conclusion du contrat concernant la période de réservation, la durée de la réservation et les services supplémentaires éventuellement réservés tels que des lits bébé, des chaises hautes ou des lits d'appoint ne peuvent être réalisées qu'avec l'accord du propriétaire. Il n'existe aucun droit contractuel ou légal à cet égard. Si ces demandes de modification entraînent des coûts supplémentaires, MH en informera le locataire avant la modification. Les coûts supplémentaires sont à 100% à la charge du locataire. MH se réserve le droit de facturer des frais de traitement de 30 à 50 euros plus TVA pour les réaffectations ou modifications de réservation. La première réaffectation est généralement gratuite. Pour un montant total de réservation inférieur à 500 euros, les frais de traitement sont de 30 euros plus TVA, à partir de 500 euros, les frais sont de 50 euros plus TVA. La même règle s'applique aux réaffectations au sein du même objet déjà réservé. Si le propriétaire donne son accord pour une réaffectation dans ce cas, le prix de saison le plus élevé s'applique.

4.4. Si l'utilisation du logement de vacances n'est pas possible en raison d'un cas de force majeure ou de circonstances imprévisibles ou inévitables, MH est en droit, en tant que représentant du propriétaire, de résilier le contrat. En tant qu'intermédiaire, MH peut proposer un logement de remplacement, mais n'y est pas obligé. Si le locataire accepte le logement de remplacement proposé par MH, un nouveau contrat de mise en relation sera nécessaire. Si le locataire refuse les logements alternatifs proposés, les paiements déjà effectués lui seront remboursés, déduction faite de l'acompte déjà versé.

4.5. Si le locataire ne bénéficie pas ou ne bénéficie pas intégralement des prestations contractuelles mises à sa disposition conformément au contrat, notamment en raison d'une arrivée tardive et/ou d'un départ anticipé dû à une maladie ou pour d'autres motifs non imputables au propriétaire ou à MH, le client n'a pas droit à un remboursement proportionnel. Toutefois, le propriétaire rembourse au locataire les montants qu'il aurait perçus en cas de location alternative du logement pour la période concernée.

4.6. MH, agissant au nom du propriétaire, peut résilier le contrat sans respect de délai, même après le début de l'occupation:

- a. Si le locataire ou un accompagnant cause des dégâts volontaires dans le logement loué.
- b. Si le locataire ou un accompagnant ne respecte pas les éventuels règlements intérieurs et perturbe ou met en danger de manière inappropriée d'autres personnes.
- c. Si le locataire ne paie pas le solde convenu du loyer à la date d'arrivée ou ne dépose pas le cautionnement convenu.
- d. Si le locataire ne respecte pas les conditions contractuelles convenues, par exemple animaux de compagnie malgré l'interdiction, occupation avec un nombre de personnes supérieur à celui autorisé et convenu. Si le contrat est résilié pour les raisons mentionnées ci-dessus, le propriétaire conserve le droit au prix total.

#### 5. Dommages et défauts

Le locataire est tenu de signaler immédiatement tous les dommages survenant pendant son séjour, dès leur apparition, comme décrit au point 6. Déclaration

des défauts. Le locataire est personnellement responsable des dommages causés par lui-même ou ses accompagnateurs. Le locataire est invité à vérifier l'inventaire du logement de vacances à son arrivée et, en cas de défauts ou de dysfonctionnements, à les signaler sans délai, également comme décrit au point 6. Déclaration des défauts, afin que des mesures puissent être prises. Le locataire doit donner la possibilité de remédier aux problèmes et ne peut la refuser. Si la déclaration des défauts est négligée par sa faute, toute réclamation du locataire découlant du contrat de location contre le propriétaire sera exclue..

#### 6. Avis de défauts

6.1. Les interlocuteurs personnels sont mandatés par le propriétaire ou son administration immobilière et ne sont ni employés par MH, ni en relation contractuelle directe avec MH. En cas de désaccord, le locataire doit informer MH de la situation. Un avis de défauts doit être formulé comme suit:

- a. Immédiatement après l'apparition du défaut ou du dommage, ou au plus tard dans les 24 heures, le locataire doit informer le contact personnel sur place (responsable) du dommage ou du défaut. Si le contact personnel n'est pas joignable après plusieurs tentatives de contact, c'est seulement à ce moment-là que MH doit être informé. Il est conseillé de consigner par écrit les défauts correspondants et de les faire attester par le responsable.
- b. En cas de dommages ou défauts mineurs, le contact personnel, après avoir constaté le défaut ou le dommage, y remédiera immédiatement ou proposera au locataire une solution à court terme. Si le locataire n'est pas d'accord avec les mesures prises par le contact personnel pour réguler le dommage ou le défaut, il doit immédiatement informer MH par écrit de sa plainte. Si cela n'est pas possible, le locataire peut utiliser le formulaire de réclamation du contact personnel, qui lui sera remis sur demande. Le contact personnel est quant à lui obligé de transmettre sans délai le formulaire de réclamation à MH ou au propriétaire.
- c. Dans la mesure où les dommages ou les défauts dépassent le domaine de compétence de l'interlocuteur personnel, ou si aucun accord n'a été trouvé préalablement sur la régulation d'un défaut ou d'un dommage, une ou plusieurs personne(s) de confiance désignée(s) par le propriétaire sur place examinera(ont) le défaut ou le dommage en présence du locataire et le(s) documentera(ont) si nécessaire avec des photos, des témoignages, etc.

6.2. Le propriétaire, ou le gestionnaire agissant en son nom, est en droit de retenir sur le dépôt de garantie les coûts prévus pour couvrir les dommages causés à la résidence de vacances ou à son équipement, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire que ces dommages ont été causés par le locataire ou d'éventuels accompagnateurs. MH n'a aucun droit ou obligation envers le locataire concernant le dépôt de garantie.

#### 7. Responsabilité

En principe, MH n'est pas responsable en tant qu'intermédiaire des dommages ou des défauts de la résidence de vacances réservée. Les réclamations légales doivent toujours être adressées directement au propriétaire.

##### 7.1. Force majeure :

Pour toute perturbation des locations de vacances due à une force majeure, telle que grève, guerre, tremblement de terre, coupures de courant et d'eau habituelles dans le pays, intempéries violentes, travaux de construction à proximité de la location et autres événements imprévisibles au moment de la réservation, aucune responsabilité ne sera engagée. De même, aucune responsabilité ne peut être assumée pour le bon fonctionnement des appareils électriques ainsi que des équipements tels que le chauffage, l'ascenseur, la climatisation, la piscine, etc. Le propriétaire est en droit de résilier le contrat en cas de force majeure. Aucun remboursement des frais d'intervention/acompte déjà versés ne sera effectué.

##### 7.2. Internet:

Dans certaines locations de vacances, une connexion Internet est indiquée. Comme l'opérateur réseau de Majorque n'est pas en mesure d'assurer un fonctionnement permanent et sans perturbation de ses services, le propriétaire ne peut pas non plus garantir un fonctionnement sans interruption. Par conséquent, bien que la connexion Internet soit mentionnée comme disponible, elle ne fait généralement pas partie du contrat. Pour les connexions Internet gratuites dans les résidences, le propriétaire n'est

généralement pas responsable. Veuillez également noter que le volume de données n'est peut-être pas illimité (en fonction du logement concerné).

### **7.3. Travaux de construction:**

En cas de travaux de construction à proximité du logement loué, le locataire doit informer MH. Si des nuisances sonores dues aux travaux persistent plus de 6 heures par jour, MH s'efforcera de proposer un logement de vacances alternatif selon disponibilité, sans y être obligé. L'alternative ne sera pas nécessairement du même standing ou de la même taille. Si aucune alternative ne peut être proposée faute de disponibilité, MH tentera de trouver un accord approprié avec le propriétaire concerné. Dans ce cas, il n'y a pas de droit à résiliation ni au remboursement du prix du séjour. Pendant les mois d'hiver (novembre à mars), des travaux de construction sont généralement à prévoir et pendant cette période, aucun droit à remboursement ne s'applique.

### **7.4. Utilisation:**

L'utilisation du logement de vacances, y compris toutes les installations extérieures et équipements associés, se fait sous votre propre responsabilité. Le propriétaire et MH déclinent toute responsabilité en cas d'accident ou de vol. Le locataire est responsable de ses objets et effets personnels apportés, ainsi que de son argent liquide.

### **7.5. Prix:**

Tous les prix indiqués sur les sites Internet de Mallorcahome ne constituent qu'un aperçu saisonnier des prix et ne représentent pas une offre concrète. Pour obtenir une offre précise, veuillez utiliser notre calculateur de prix de location, que vous trouverez sur la page détaillée de chaque propriété. Nous nous ferons également un plaisir de vous communiquer un prix final pour la période souhaitée sur demande.

**7.6.** En tant qu'intermédiaire, MH n'est pas responsable des éventuels annulations de vol ou d'autres frais d'annulation de voyage réservés auprès d'un tiers fournisseur.

### **8. Équipement des locations de vacances**

**8.1.** La mise en concurrence des locations de vacances a été réalisée en toute bonne foi et sur la base des informations fournies par le propriétaire ou le gestionnaire. L'ameublement et l'équipement des locations de vacances, tels qu'ils sont représentés sur les photos et décrits en détail, peuvent varier dans certains cas.

**8.2.** La saison des piscines pour les installations non chauffées est généralement du 15 mai au 30 septembre. Cette période peut varier, selon la décision des propriétaires ou les conditions météorologiques, notamment dans les résidences, et peut être demandée sur demande.

**8.3.** Les hébergements présentés sur les sites internet sont exclusivement destinés à des vacanciers en autosuffisance. Des biens de consommation tels que bois de chauffage, denrées alimentaires, eau potable, produits d'entretien, articles d'hygiène, etc. peuvent être disponibles dans les hébergements, mais ne font pas partie du contrat.

**8.4.** Il incombe au propriétaire de chaque objet de vacances d'effectuer des modifications. Celles-ci peuvent également être apportées après la réservation d'un objet de vacances. MH n'est pas responsable de ces modifications.

### **9. Obligations du locataire envers le propriétaire et MH**

**9.1.** L'objet de vacances transmis ne peut être occupé qu'avec le nombre de personnes indiqué. En cas de suroccupation, le propriétaire est en droit de demander une compensation supplémentaire raisonnable pour la durée de la suroccupation et/ou les personnes excédentaires doivent quitter immédiatement l'objet de vacances.

**9.2.** Dans le logement de vacances et sur le terrain attenant, le locataire ne doit effectuer aucun changement architectural ou autre. Cela inclut également le déplacement de meubles, le transfert de meubles de l'intérieur vers l'extérieur ou toute autre modification dans, sur et autour du logement de vacances. De même, l'installation de tentes, de caravanes, etc. sur le terrain n'est pas autorisée.

**9.3.** Les animaux domestiques ne sont autorisés à être amenés dans le logement de vacances que si cela est permis dans la description du logement et confirmé par MH au nom du propriétaire. Le locataire est responsable de tous les dommages causés à l'intérieur et à l'extérieur du logement, y compris et surtout les salissures dues aux excréments, à l'urine, aux poils excessifs ou aux infestations de parasites tels que les acariens, les puces, etc. Les animaux doivent en principe être tenus à l'écart des lits, des canapés et des piscines. MH se réserve le droit, au nom du propriétaire, de demander des frais supplémentaires par jour pour les animaux domestiques.

**9.4** Dans les résidences, le locataire doit respecter les règlements intérieurs en vigueur ainsi que, le cas échéant, les heures de fermeture pour l'utilisation de la piscine dans les espaces communs et autres équipements communs.

Dans les résidences, le locataire doit respecter les règlements intérieurs en vigueur ainsi que, le cas échéant, les heures de fermeture pour l'utilisation de la piscine dans les espaces communs et autres équipements communs

### **10. Compétence judiciaire et choix du droit**

Comme MH exerce une activité de pure intermédiation, toute éventuelle réclamation de la part des locataires doit être adressée directement au propriétaire

### **11. Disposition finale**

L'invalidité de certaines dispositions des présentes CGV n'affecte pas la validité des autres dispositions. Une disposition juridiquement valable se rapprochant autant que possible du contenu économique de la disposition invalidée sera substituée à cette dernière. Il en va de même pour d'éventuelles lacunes contractuelles. La correction des erreurs, notamment des fautes d'écriture ou de calcul dans les offres écrites, les confirmations et les pages Internet de MH, est expressément réservée. Les déviations et les accords annexes doivent être conclus par écrit.

Aucun avertissement sans notification écrite préalable de votre part. Si le contenu de nos pages Internet enfreint la loi en vigueur ou les droits de tiers (droit d'auteur, etc.), nous nous engageons à supprimer ces contenus immédiatement après une première notification écrite, brève et gratuite pour nous. Ainsi, il n'est pas nécessaire de recourir immédiatement à des instances juridiques, et nous ne le forcerons pas non plus. Par conséquent, nous refuserons systématiquement les frais d'avocat résultant d'une première notification. Si des frais d'avocat nous sont également imputés en raison d'un mandat d'avocat devenu inévitable, nous vous facturerons ces frais sur la base de cette clause.

Le tribunal compétent est le siège de Mallorcahome, Espagne

Update: 14.11.2023