



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

VERSION DU 28.06.2020

1. Généralités :

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des meublés commercialisés par **Instant-Léman** (N°SIREN 817 894 819). En réalisant une réservation, le client déclare accepter les conditions générales suivantes.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au moment de l'envoi d'un devis pour une réservation.

Instant-Léman se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige de paiement ou d'occupation antérieurs, un doute quant à sa solvabilité, son honnêteté, son identité, son droit à utiliser le moyen de paiement proposé, la potentialité d'un comportement risquant de gêner les autres occupants ou d'exercer une activité illégale dans les locaux, sans que celui-ci puisse réclamer une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

Le paiement par le client du pré-acompte de 29€ ou son accord par email suite au devis personnalisé envoyé par email vaut acceptation des présentes conditions générales pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par Instant-Léman sur le site www.instant-leman.fr constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre elle et ses clients.

2. Prix :

Instant-Léman se 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. Certaines taxes relatives à l'utilisation de moyens de paiement spécifiques peuvent être appliqués par Instant-Léman. Ils sont alors indiqués soit sur le site internet instant-leman.fr, soit dans le devis fourni par email au client. Les prestations supplémentaires sont incluses à condition qu'elles aient été commandées lors de la procédure de réservation.

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site.

Toute commande, quelle que soit son origine, est payable en Euros.

Les Francs suisses (CHF) sont également acceptés. Le taux de conversion est le taux interbancaire + 5%.

3. Réservation et paiement :

Lorsque l'arrivée du client est prévue dans moins de 30 jours, la confirmation d'une réservation implique le paiement :

- D'un pré-acompte fixe de 29€ permettant de bloquer immédiatement le logement pour les dates souhaitées ; ce pré-acompte est généralement payé par carte de crédit Visa, MasterCard ou American Express directement sur le site sécurisé instant-leman.fr ;
- D'un acompte complémentaire payé par chèque, virement, chèque vacances ou carte de crédit.

Les acomptes peuvent varier de 25% à 100% du montant du séjour lorsque l'arrivée du client est prévue moins de 30 jours après la réservation.



L'éventuel solde est à payer par carte de crédit, chèque, chèques vacances, virement ou espèces.

Le client a la possibilité de payer en tout temps sur le site sécurisé instant-leman.fr par carte de crédit. Il dispose également des coordonnées postales d'Instant-Léman, permettant d'envoyer un ou plusieurs chèques.

Pour augmenter la sécurisation des paiements lors des commandes par téléphone (VAD), la confirmation de la commande, le cryptogramme de la carte de crédit utilisée, la copie d'une pièce d'identité ainsi que le numéro de la carte de crédit pourront être demandés afin de valider les achats.

4. Garantie de Sécurité :

Nous garantissons une fiabilité complète de toutes les transactions grâce à l'utilisation de la plateforme de paiement Stripe, leader pour les paiements internet. Pour cela, le système de cryptage SSL (secure sockets layer) est utilisé. 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.

Pour les paiements en ligne ou sur facture, vous verrez s'afficher un pictogramme avec un cadenas et une adresse en <https://> au moment d'introduire vos données confidentielles. C'est la preuve que le site est sécurisé et que vous pouvez saisir votre numéro de carte en toute confiance. Le logiciel 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.

5. Offres promotionnelles :

Toutes nos offres sont non cumulables, sauf disposition particulière. Notre site prend automatiquement en compte l'ensemble des offres et la dégressivité pour assurer la meilleure offre.

6. Taxes de séjour :

Pour plus de simplicité et de transparence, la taxe de séjour est incluse dans les tarifs mentionnés sur le site www.instant-leman.fr à condition que vous indiquiez le bon nombre d'adultes et de mineurs lors de votre demande de réservation. Son montant est fixé par la commune qui a chargé Instant-Léman de la collecter auprès de la clientèle, et de la lui reverser.

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

Si Instant-Léman se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat avant le début de la location du client, le client peut :

- soit résilier sa réservation et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification proposée par le vendeur.

Un échange écrit précisant les modifications apportées peut alors être adressé au client sur simple demande. 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 – Activités illégales :

Si le client désire modifier sa réservation une fois celle-ci confirmée, Instant-Léman apportera une réponse dans les 24h afin de lui communiquer si une solution peut être trouvée. Dans le cas où cela se révélerait impossible, le client pourra solliciter l'annulation de la réservation originale qui sera soumise aux conditions d'annulation figurant au chapitre 8.

Dans le cas où des activités illégales ou nuisibles en termes de voisinage (défaut d'hygiène, nuisances sonores, agressivité...) seraient soupçonnées ou constatées, après avoir procédé aux vérifications susceptibles de lever les doutes (identités, visites des locaux), Instant-Léman se réserve le droit d'annuler purement et simplement le séjour.

Dans ce cas précis, aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué par le gestionnaire d'exploitation. Tout recours devra alors s'exercer devant les tribunaux compétents (art 17). En cas de résistance physique, l'appel aux forces de l'ordre pourra être envisagé.

9. Conditions d'annulation :

Instant-Léman se réserve exceptionnellement le droit d'annuler une réservation dans les 24 heures qui suivent la prise de réservation en ligne pour un motif autre que ceux indiqués en introduction. Dans ce cas, le client sera remboursé sans délai.

Toute annulation du Locataire doit être notifiée par écrit au bailleur par courrier en RAR.

Les conditions d'annulation contractuelles sont les suivantes :

- Dès acceptation de la réservation : 25% du montant de la réservation est dû
- Annulation jusqu'à 60 jours avant l'arrivée : 50% du montant de la réservation est dû
- Annulation jusqu'à 45 jours avant l'arrivée : 75% du montant de la réservation est dû
- Annulation jusqu'à 30 jours avant l'arrivée : 100% du montant de la réservation est dû

Les acomptes payés par chèque vacances ne sont pas remboursables et n'entrent pas dans le cadre des conditions susmentionnées.

Pour assurer un service supplémentaire aux Locataires, Instant-Léman peut proposer une assurance annulation/interruption de séjour, responsabilité civile dommages matériels et recherche et assistance en cas d'accident, via l'Assureur ADAR. Cette assurance est à souscrire par le Locataire dans les 10 jours qui suivent le versement de l'acompte ou la signature du contrat de location. Cette assurance peut permettre, sous réserve d'éligibilité, de rembourser le Locataire des montants payés à Instant-Léman (le solde éventuel de la location mais non payé par le Locataire étant remboursé directement par l'Assureur à Instant-Léman).

Les conditions générales de l'assurance ADAR sont disponibles sur le lien suivant : http://www.albinet.fr/var/uploads/CG%20SITE%20ALBINET/CG%20ADAR/2020/10000/CG_ADAR_10000_FR.pdf

Le cas de force majeure ne peut être invoqué pour demander un quelconque remboursement.

En cas de survenue d'épidémie type Covid ou similaire, les décisions du Gouvernement font foi. Pour rappel, il fut ainsi décidé par le Gouvernement, lors de la période de confinement en Mars-Avril 2020, que toute annulation de location donnait le droit à un avoir valable 18 mois égal au montant des sommes payées.



10. Accès aux hébergements :

Lorsque cela est possible, le propriétaire sera présent pour accueillir le client lors de son arrivée.

Toutefois, dans la plupart des cas, une entrée autonome sera proposée au client. Une procédure d'accès sécurisée valable pour le logement sera alors adressée au client par email dès le processus du paiement de la totalité du séjour et de la caution finalisé.

Sauf mention contraire, les appartements sont à la disposition du client à partir de 16 heures le premier jour du séjour. Du fait de l'attribution d'un code d'accès, aucun rendez-vous n'est nécessaire pour l'entrée dans les lieux. Nos appartements sont automatisés et permettent un accès 24/7 sans concours de personnel d'accueil.

Le jour du départ, les logements doivent être libérés à 11 heures au plus tard.

11. Etat des lieux et inventaire :

Les logements meublés sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie, linge de maison et de bain, et électroménager. Il est expressément interdit d'utiliser les lits sans les draps.

L'état des lieux d'entrée est réalisé par le locataire (propreté des lieux, le bon état des meubles et surfaces, l'inventaire des équipements, le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires ainsi que l'absence d'odeur de fumée ou d'autre odeur dérangeante. Il devra signaler toute anomalie dès son arrivée par courrier RAR ou par email (au plus tard 24h après son entrée dans les lieux pour les réservations de plus d'une nuit, et jusqu'à 2h du matin le lendemain de l'arrivée dans le cas des réservations d'une seule nuitée). Dans le cas où le client ne se manifeste pas par écrit dans les délais précités, le logement sera réputé être dans un état de propreté parfait, avec les équipements mentionnés sur la page internet du logement présent et en état de marche, avec des meubles non détériorés, des surfaces (carrelage, murs et plafonds) sans défaut majeur et sans odeur de fumée particulière (tabac ou autre).

Après votre départ, le bon état de la maison sera vérifié par notre représentant ou par le propriétaire.

12. Dépôt de Garantie/Caution :

Le client est tenu pour responsable de tout objet cassé ou détérioré, des dommages qui pourraient être causés aux installations pendant la durée de son séjour et/ou d'une odeur de fumée (tabac froid ou autre) dans le logement. Par ailleurs, il devra laisser l'appartement dans l'état de propreté exact dans lequel il l'a trouvé.

Un dépôt de garantie sera demandé la veille de l'arrivée du client en cas d'entrée autonome prévue. Il s'élève à 500 € et prendra la forme d'une empreinte bancaire réalisée directement par Instant-Léman via la plateforme Stripe. Dans la mesure du possible, les cautions ne sont pas débitées, notamment pour les courts séjours.

Lors du départ, si aucun dégât ou vol n'est constaté, et que le client a bien rendu le logement dans le même état de propreté que lors de l'entrée dans les lieux, le dépôt de garantie sera restitué de la manière suivante :

- immédiatement dans le cas où le locataire est présent pour un état des lieux lors de son départ ;
- dans le cas où aucun état des lieux et/ou inventaire n'auront été possibles au départ du client, le délai est porté à 48 heures maximum (le plus souvent, la caution est toutefois débloquée dans l'après-midi qui suit le départ du client). Les délais s'entendent à partir de la date et heure



du départ du client. Ces délais permettront à Instant-Léman de constater d'éventuels dégâts, bris ou disparition d'objets, dégradations ou salissures nécessitant des travaux de remise en état ou la réalisation d'une prestation de ménage non convenue.

S'il est nécessaire de procéder soit à une quelconque réparation, soit à un remplacement d'objet détérioré, cassé ou disparu dans un logement, la caution pourra être encaissée partiellement ou, dans les cas plus significatifs, intégralement. Une caution entièrement encaissée pourra toutefois faire l'objet d'un remboursement partiel ultérieur suite à la finalisation du calcul du montant des dégâts (remboursement du trop-perçu). Le montant retenu *in fine* fera l'objet d'un justificatif par le biais d'une facture ou de toute autre pièce écrite.

Le cas échéant, lorsque les dégâts nécessitent une intervention urgente pour réparer le dégât causé pour limiter le désagrément causé au prochain client, le temps passé à régler le problème ou à réaliser une prestation de ménage sera facturé au client à hauteur de 30€ de l'heure. De même, dans le cas de dégâts importants ou empêchant toute location ultérieure pendant une période donnée, Instant-Léman pourra intégrer dans la somme retenue la perte de gain occasionnée.

Instant-Léman ne retient en général aucun montant pour les réparations dont le coût est inférieur à 5€ (verre cassé, couvert brisé, etc) ni de prestation pour un ménage léger (moins d'une heure). Ces dispositions revêtent toutefois un geste commercial, et sont à la discrétion d'Instant-Léman.

En cas de dégâts ou de doute sur l'état de propreté du logement rendu, le client devra, dans son intérêt, en informer Instant-Léman dans les meilleurs délais, afin qu'un accord à l'amiable soit trouvé et que le montant du litige soit réduit au minimum.

Pour rappel, l'assurance proposée par Instant-Léman via l'assureur ADAR inclut la plupart des dommages matériels occasionnés au logement, avec déduction d'une franchise. De manière analogue au point 8, c'est l'Assureur (et non Instant-Léman) qui rembourse le Locataire de tout ou partie des frais qui auront été facturés par Instant-Léman.

En cas de dégâts dans le logement loué, la constitution du dossier de remboursement est du ressort exclusif du Locataire, et ce même si Instant-Léman a souscrit le contrat d'assurance pour le compte du Locataire. Instant-Léman fournira toutefois au Locataire toutes les pièces utiles qui justifient la facturation de frais de ménage et/ou de remplacement d'un élément manquant ou abîmé (photos et factures pro forma notamment).

13. Logements :

Tous les logements meublés présentés à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité françaises et sont régulièrement contrôlés. Ils sont équipés pour des séjours touristiques. Le nombre de couchage maximum de chaque logement est de 4 adultes ou enfants + un bébé de 2 ans maximum dormant dans un lit parapluie. Le logement ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur au nombre de personnes indiqué dans la réservation.

14. Responsabilité :

La responsabilité d'Instant-Léman ne saurait être engagée en cas de dégradations ou vols d'effets personnels, tant dans les logements que dans les parties communes. Par ailleurs, le client devra obligatoirement fermer à double tour la porte du logement et fermer les fenêtres et volets roulants dès qu'il s'absente, et ce même si chaque logement mis en location possède une poignée à code.

Instant-Léman ne saura être responsable des cas fortuits de force majeure ou de nuisance venant perturber, interrompre ou empêcher le séjour. Les clients devront vérifier qu'ils ont bien souscrit une assurance Multirisque et Responsabilité Civile ainsi qu'une extension de leur assurance habitation



auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont ils devront pouvoir justifier à première demande d'Instant-Léman.

Les mineurs de moins de 18 ans sont sous la responsabilité unique et complète de leurs parents ou de leurs tuteurs pendant toute la durée de leur séjour. Dans l'appartement Instant-Léman II situé au 3 Chemin de la Mouche, l'accès au lit superposé du haut est interdit aux enfants de moins de 6 ans, comme l'exige la réglementation en vigueur, et comme indiqué par un pictogramme sur le lit. Instant-Léman décline toute responsabilité vis-à-vis d'un éventuel accident lié au non-respect de cette consigne, d'autant que le matelas utilisé est compatible avec le lit superposé choisi (la hauteur du matelas ne dépassant pas la limite fixée par le fabricant).

15. Réclamations :

Toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement au gestionnaire d'exploitation afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. Si le problème rencontré ne pouvait être résolu immédiatement, le client devrait faire parvenir une réclamation détaillée par écrit au plus vite afin de permettre au gestionnaire d'exploitation de lui proposer une solution. Le client ne pourra réclamer aucune indemnité en cas de réparations urgentes devant s'effectuer durant son séjour à l'intérieur du logement.

16. Informations complémentaires :

Le client accepte que le gestionnaire d'exploitation ou un tiers mandaté par celui-ci puisse pénétrer dans le logement à des fins de réparation urgentes, mais également de manière hebdomadaire pour les séjours de plus de 7 jours pour s'assurer que le logement est utilisé dans des conditions paisibles. Dans ce cas, Instant-Léman devra informer le locataire par email ou sms de la date, l'heure approximative et l'identité (personne ou entreprise) de la personne qui se rendra dans les lieux pour effectuer un rapide contrôle et/ou réaliser une ou des réparation(s) urgente(s).

Les animaux domestiques de petites tailles sont acceptés, à la condition expresse qu'aucune nuisance due à leur présence ne soit constatée, qu'elle ait été annoncée et que le supplément lié à la présence d'animaux ait été payé par le client. En cas de problème, le bailleur se réserve le droit d'en refuser l'accès.

L'accès à l'internet est possible et gratuit via une connexion WIFI présente dans tous les logements meublés. **Il est strictement interdit d'utiliser l'accès internet mis à disposition pour des activités prohibées par la Loi française en vigueur.**

17. Photos :

Nos photos ne sont pas contractuelles.

18. Juridiction compétente :

Les parties attribuent expressément compétence aux Tribunaux d'Instance de Thonon-les-Bains.

Fait à Thonon-les-Bains le 28.06.2020

Phydias MARCO