



**Orelle**  
**CENTRALE DE RESERVATION**

CONVENTION

**Entre la Centrale de Réservation d'Orelle :**

**désignée, ci-dessous, par :**

**Centrale de Réservation d'Orelle**

**Office de Tourisme d'Orelle**

Représentée par : Mme Annick FONTAINE

Immatriculation N° IM073100036

Office de Tourisme d'Orelle

Francoz

73140 ORELLE

Tél : 04 79 56 87 22

contact@orelletourisme.net

**D'une part,**

**Et :**

**Est désigné, ci-dessous, par VOUS (fournisseur d'hébergement) .....**

Représenté par Madame ou Monsieur : .....

Adresse : .....

.....

Portable : ..... Tél. Fixe : .....

E.mail : .....

**D'autre part,**

**Nota** : Il est bien précisé, que la Centrale de Réservation d'Orelle, n'est qu'un intermédiaire et qu'en aucun cas, il ne pourra lui être demandé, d'assurer les inventaires de départ ou d'arrivée, de remise des clés ou de prise de caution (quelques exceptions pour la clientèle GROUPE et TOUR OPERATEUR) (comme précisé à l'article 9).

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET ET DUREE DU CONTRAT

Madame ou Monsieur ..... met à la disposition de la Centrale de Réservation d'Orelle, son ou ses appartement(s) meublé(s), objet de l'article 9 dudit contrat.

Le présent contrat est fixé pour la période courant du ...../...../ 20.....au...../...../ 20.....

Il sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année. Il pourra être dénoncé à son échéance, après réception d'une lettre recommandée avec A.R en respectant un préavis de trois mois, étant toutefois précisé que les réservations effectuées au préalable par la Centrale devront être honorées.

**Le propriétaire s'oblige donc à respecter les points suivants :**

ARTICLE 2 : CONDITIONS GENERALES
----------------------------------

**1) Réservations et états des ventes :**

A chaque réservation prise, la centrale transmettra un e-mail précisant le nom du client, ses coordonnées, le numéro de dossier, les dates et le libellé de l'appartement ou de la prestation d'activité. VOUS devrez en accuser réception et en confirmer la bonne réception par retour de mail ; sans réponse de votre part nous considérons que vous acceptez. Pour toutes demandes supplémentaires, de dernières minutes et « *on request (à la demande)*», la Centrale de Réservation d'Orelle VOUS contactera directement.

Votre planning est consultable en direct par le biais de votre fiche hébergeur via la plateforme Ingénie, depuis votre espace pro. La procédure et les codes d'accès vous seront remis dès votre adhésion à la centrale de réservation. Toute réservation de dernière minute devra être acceptée dans la mesure où aucun stop-vente n'a été mis à une date antérieure. Un surcoût de relogement dû à une erreur de planning (planning non fermé) sera automatiquement à la charge de l'hébergeur pour un montant forfaitaire de 50.00€ (ce coût couvrant le temps passé à traiter le dossier). Le client se présentera auprès « du propriétaire ou de la personne mandatée (agence immobilière, résidence de tourisme...) », à nommer

Madame ou Monsieur .....

Tél.....

Mail .....

obligatoirement avec un voucher transmis par la Centrale de Réservation.

**2) Tarifs :**

Grilles tarifs publics

- Les prix de base incluent systématiquement:

Hébergement, électricité, eau, chauffage.

Les tarifs sont appelés 2 fois par an.

**3) Caution :**

A l'arrivée de chaque client dans un appartement, une caution de ..... Euros sera demandée. Cette caution sera restituée le jour du départ après inventaire ou renvoyée au plus tard dans un délai de trois semaines au domicile du client, déduction faite le cas échéant des manquants ou détériorations constatées. La caution (demande et restitution de celle-ci) est à la charge du propriétaire ou de son mandataire et non de la centrale de réservation.

**4) Heures d'arrivée et de départ :**

Les réservations sont faites pour 7 jours/7nuits, du samedi au samedi sauf mention contraire stipulée ou pour des weekends selon les conditions sur la grille tarifaire.

L'arrivée se fait à partir de .....H..... et départ avant .....H.....

Pour toute réservation, le client téléphonera à la personne chargée de la remise des clés afin de reconfirmer le jour et heures d'arrivées du client.

**5) Frais de ménage :**

Les appartements sont livrés propres, en bon ordre, et équipés selon inventaire et doivent être rendus en parfait état de propreté, l'inventaire vérifié, tout objet cassé ou détérioré sera à la charge du client ainsi que les frais de remise en état des lieux si cela s'avère nécessaire. Aucun frais ne pourra être retenus sur la caution sans preuve tangible (photos à l'appui).

A la remise des clés et après contrôle de l'inventaire, la caution sera rendue au client par la concierge ou vous-même, au plus tard dans un délai de trois semaines.

### ARTICLE 3 : DELAIS DE RETROCESSION

Vous pouvez à tout moment fermer les périodes louées par vos soins, sur votre ou vos appartements, par le biais de l'accès direct.

Vous pouvez également rouvrir les périodes non confirmées (suite à l'option non confirmée ou l'annulation d'une de vos réservations personnelles).

Il vous suffit pour cela, grâce à vos identifiants et au mode d'emploi fournis par la Centrale de Réservation, de vous connecter et suivre la procédure pour fermer ou ouvrir vos périodes.

Les options et réservations de la centrale de réservations restent prioritaires et vous ne pouvez fermer une période déjà sous option ou réservation.

Etant responsable de vos plannings et de leur mise à jour, toutes les options ou réservations faites par la centrale de réservation seront systématiquement acceptées, sans délais. Une annulation du fait d'une faute de l'hébergeur sera à la charge de l'hébergeur (éventuel surcout de relogement si nécessaire + frais fixe de 50.00, couvrant la charge de travail supplémentaire. Si impossibilité de relogement, éventuelle indemnité due au client, en complément du remboursement du séjour)

Cas de la souscription de l'option « synchronisation des calendriers Ical » sans planning maitre INGENIE, identique.

### ARTICLE 4 : FRAIS D'ANNULATION

La centrale de réservation d'Orelle s'engage à VOUS transmettre, toute annulation par e-mail ou fax. Elle fera alors tout son possible pour relouer la période. Une assurance sera proposée systématiquement au client. En cas d'annulation tardive, la règle des conditions générales de vente de la centrale de réservation s'applique, déduction faite de la commission.

### ARTICLE 5 : FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

La centrale de réservation d'Orelle reversera l'intégralité des **locations encaissées** au 10 de chaque mois pour les clients du mois précédent, déduction faite des commissions et autres frais prévus dans l'article 8 du présent contrat. Les frais bancaires inhérents seront à la charge du client.

### ARTICLE 6 : RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à un séjour sera adressée par lettre recommandée A.R dans les 30 jours qui suivent le séjour à la centrale de réservation d'Orelle.

La renonciation d'un client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contre parti par la centrale d'Orelle.

### ARTICLE 7 : JURIDICTION

Pour l'exécution des présentes, les parties font éléction de domicile au siège de la centrale de réservation d'Orelle. Seul le droit français est applicable.

VOUS garantissez, en cas de changement de raison sociale ou de cessation d'activité, d'en informer la centrale de réservation d'Orelle dans les plus brefs délais. Il sera, dans tous les cas, tenu de respecter les termes de ce contrat. De convention expresse, tout litige sur l'exécution des présentes sera de la compétence des juridictions du ressort d'Albertville (Savoie/France).

## ARTICLE 8 : TARIFS

Le montant de la commission est fixé à : 12% du prix public pour la clientèle individuelle directe.

Les prix de référence sont les prix publics affichés. Sauf, promotion exceptionnelle ou offre de dernière minute, ces prix seront fixés une seule fois en début de chaque saison et ne pourront être modifiés en cours de saison.

Les offres exceptionnelles ou dernière minute devront être communiquées par téléphone et confirmé par e-mail.

## ARTICLE 9 : SPECIFICITES LIEES A LA COMMERCIALISATION GROUPES ET TOURS OPERATEURS (acceptée par avenants chaque année)

Dans le cadre de sa politique de commercialisation, la centrale de réservation est amenée à vendre des appartements auprès d'une clientèle de groupe ou Tour Opérateurs (Avenants appelés « avenants groupes » et « avenants Pro\_Indiv »).

Les réservations, pour la satisfaction client et la qualité du service pour cette clientèle, doivent être traitées différemment, de la individuels directs. L'acceptation des avenants « Groupes » et « Pro\_indiv » implique l'acceptation des fonctionnements suivants :

### Tarifs fixes et communs

Les tarifs pour ces clientèles sont fixés par la centrale de réservation et sont soumis à l'approbation de l'hébergeur via les avenants. Ces avenants sont à signer chaque année.

### Services exceptionnels

Dans un souci de qualité de service et d'homogénéité des arrivées-départs, la centrale de réservation se charge de la remise de clés, via des boîtes à codes et de la prise de caution.

Il est impératif d'être muni d'une boîte à code pour accepter cette commercialisation.

La caution sera prise par la centrale de réservation, directement auprès du groupe, tour opérateur ou de son représentant sur place (=leader).

La centrale de réservation, en lien avec le leader du groupe et les concierges, sera en charge des éventuelles retenues sur caution, toujours justifiées par des photos, factures et tous moyens utiles à la preuve de la retenue de caution. Après validation auprès des chefs de groupe (leader), le montant retenu sera ajouté au dossier de l'hébergeur et reversé en même temps que les loyers.

La centrale de réservation ne gère toutefois toujours pas la mise en place des draps, l'inventaire ou encore le ménage et la petite maintenance, toujours assurés dans le cadre d'un contrat indépendant entre VOUS, hébergeur, et une société de conciergerie ou une personne privée en charge de la partie conciergerie.

## ARTICLE 10: CONTINGENTS

Appartements	Nombre d'appartement	Typologie	Période

Vous fournirez à la centrale de réservation d'Orelle la liste de vos appartements ou prestations, leurs descriptifs, leurs disponibilités, leurs tarifs et les photos. Remplir le descriptif ci-après.

## ARTICLE 11 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Vous acceptez les conditions générales de vente qui vous lie avec le client par notre intermédiaire. Les conditions générales de vente sont ci-après.

## ARTICLE 12 : ASSURANCES

« VOUS propriétaire déclarez que le(s) lot(s), objet(s) de la convention de gestion répond à toutes les normes de :

- Construction et conformité,
- Sécuritaires,
- Sanitaires.

y compris pour les équipements ou objets meublants et s'engage à respecter pour la durée de la convention toutes les normes en vigueur ou à s'y adapter à son initiative ou à la demande du mandataire.

Le propriétaire s'engage à déclarer tout aménagement ou modification afin d'être en conformité avec le descriptif de la location.

L'hébergeur ou propriétaire stipule qu'il a déclaré à son assurance du bien concerné qu'il avait une activité de loueur en meublé.

Si ces mesures n'étaient pas actualisées ou respectées, le mandataire décline toute responsabilité ou recherche de responsabilité. »

En tant que propriétaire loueur, vous garantisiez qu'aucun recours ne pourra être porté contre la centrale de réservation en cas de réclamation recours ou litige portant sur le bien, sa composition, son aménagement, sa propreté, .... Le volet conciergerie ou tout autre volet que l'aspect commercial, stipulé dans la présente convention.

Telles sont les conventions des parties.

Fait en doubles exemplaires.

A Orelle, le ... / ... / .....

Pour : .....

Nom : .....

Signature

Pour l'Office de Tourisme d'Orelle

Nom : Vanessa Perret

Directrice de l'Office de Tourisme

Signature

<b>CHARTRE QUALITE</b> <b>D'ADHESION A LA CENTRALE DE RESERVATION D'ORELLE</b>
---

Seront susceptibles d'adhérer à la Centrale de Réservation d'Orelle, les fournisseurs répondant aux exigences suivantes :

- 1- Etre déclaré comme loueur de meublés en mairie, comme l'exige la nouvelle loi tourisme
- 2- Etre adhérent à l'Office de Tourisme d'Orelle
- 3- Transmettre un plan, un descriptif précis et complet, ainsi que des photos de l'hébergement ou de l'activité. Les appartements seront systématiquement visités par l'équipe de la centrale de réservation.
- 4- Respecter la grille tarifaire fournie. Toute modification tarifaire ou réduction exceptionnelle devant être connue par la centrale dès application.
- 5- VOUS fournisseur s'engagez à accueillir les clients ou mandater une personne habilitée ; avec un inventaire et un état des lieux obligatoires à chaque arrivée et départ.
- 6- S'engager sur la propreté des locaux, son entretien et sur l'accueil des clients en cas d'arrivée tardive, avoir une permanence téléphonique en cas d'arrivée en dehors des heures d'ouverture de la réception avec détermination d'un lieu pour la remise des clés.
- 7- S'engager à mettre à disposition des clients les informations touristiques d'Orelle.
- 8- S'engager à donner les disponibilités à la centrale de réservation en temps réel, systématiquement à chaque nouvelle réservation.
- 9- Accepter le paiement des commissions à chaque réservation effectuée par la centrale, étant entendu que celles-ci seront traitées dans leur intégralité par la centrale (envoi du contrat au client, encaissement des fonds et reversement au fournisseur VOUS).
- 10- Accepter qu'en cas de dérogation à ces principes, la résiliation sera automatique.
- 11- Être obligatoirement relié à internet dans le but de recevoir les informations d'Orelle dans les meilleurs délais.

Je soussigné(e) Me M....., FOURNISSEUR des hébergement(s)  
ou prestation(s) suivant(es) : .....

Déclare accepter la charte qualité de la centrale de réservation d'Orelle et m'engage à respecter les clauses énoncées ci-dessus.

Orelle, le ... / ... / ...

Signature

## **Conditions générales de vente et de réservation envoyées au client : Pour votre information** **Clientèle Individuelle directe**

### **INFORMATIONS GENERALES**

Les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises et toutes charges incluses (eau, électricité, chauffage), excépté pour les séjours été du camping où l'électricité est en « option ».

Le client doit s'assurer contre les risques locatifs, vol, incendie, dégâts des eaux, par une extension d'assurance couvrant sa résidence principale ou autre assurance spéciale pour les vacances.

Il est à noter que l'assurance annulation proposée par la centrale de réservation propose cette couverture RC locataire occupant.

### **TAXE DE SEJOUR**

La taxe de séjour est en vigueur dans la station. Elle n'est pas comprise dans le tarif des prestations proposées et dépend du classement de l'hébergement. Elle est due à la réservation ou, à défaut, le jour de l'arrivée.

### **DEVIS**

Les prix et les disponibilités présentés lors du devis sont donnés à titre indicatifs et ne sont pas garantis avant conclusion du contrat.

### **OPTION / ARRHEs**

Le montant des arrhes doit être réglé dans un délai maximal de 5 jours à compter de la date de la demande de réservation. Au-delà de ce délai, aucune disponibilité n'est assurée.

La réservation ne sera effective qu'après le versement des arrhes correspondant à 25% du montant de la réservation pour les gîtes de France (Ref.19410x), les meublés de particuliers (Ref.Nom du particulier) et les hôtels ou le camping, et 50% pour les appartements de la résidence Hameau des Eaux d'Orelle gestionnaire (« Appartement x personne en résidence) et pour tous les dossiers traités en « Earlybooking ».

A ce pourcentage s'ajoutent les frais de dossier et d'assurance annulation (si vous l'avez souscrite).

Pour confirmer votre réservation, vous devez adresser le règlement, dans le délai indiqué à la centrale de réservation.

### **SOLDE**

Le solde est à régler 1 mois avant votre arrivée à la centrale de réservation.

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigé à la réservation.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Pour tout paiement par virement bancaire, les frais éventuels relatifs à l'opération seront à la charge du client.

### **PRODUIT PROPOSE**

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des caractéristiques des produits et séjours, ainsi que de toutes les informations et conditions contenues dans la proposition, ou le bulletin d'inscription fournis à la réservation.

Pour l'exécution des séjours « à la carte », la centrale de réservation fait appel à plusieurs catégories de prestataires de services. Elle ne saurait être confondue avec ceux-ci qui conservent en tout état de cause, à l'égard de tout client, les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation. Sauf cas de force majeure, la centrale de réservation fera tout son possible pour remplacer les services défaillants par des prestations équivalentes.

Le descriptif concernant les services de ménage et linge fournis est donné à titre indicatif et concerne en général les ventes sèches à la semaine et à prix public. Dans le cadre de tarifications spécifiques (packages, courts séjours, offres promotionnelles, offre groupe ou TO), veuillez-vous reporter aux conditions tarifaires vous concernant, où seront précisés les services inclus dans votre contrat spécifique.

Termes spécifiques aux séjours « tout compris » :

1. Dans le cadre de séjours tout compris semaine (hébergement + forfaits de ski), le forfait 6 jours démarre le dimanche et se termine le vendredi.
2. Sauf mention spécifique contraire, les tarifs sont valables pour une occupation pleine de l'appartement.

### **MODIFICATION / INTERRUPTION DU SEJOUR**

#### **Modification du séjour**

Toute modification de la réservation de la part du client (nb de personnes, changement de dates de séjours, ...), pourra entraîner un changement de tarifs. Elle sera acceptée dans la limite des possibilités de la centrale de réservation.

Toute modification de la réservation de la part de la centrale de réservation ne pourra être effectuée sans l'accord du client.

#### **Interruption de séjour :**

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont il bénéficie.

#### **Remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées pendant le séjour:**

- dans les cadres d'offres packagées tout compris (= produit composé d'au minimum 2 prestations) : aucun remboursement ne sera consenti, quelle que soit la cause de non consommation ou de consommation partielle de l'une des prestations.

- dans le cadre de séjour composé « à la carte » (= hébergements + diverses prestations « à la carte ») : les modalités de remboursement sont celles proposées par chaque prestataire.

### **ANNULATION DU SEJOUR ET ASSURANCE ANNULATION**

La centrale de réservation propose systématiquement une assurance garantissant l'annulation et l'interruption de séjour (5% de la location).

Le détail des couvertures est joint aux documents envoyés.

Elle devra être prise ou non à la conclusion du contrat et ne pourra être ajoutée ultérieurement.

## Conditions globales à toutes les annulations

En cas d'annulation le client doit impérativement informer la centrale de réservation par écrit. La date de l'écrit faisant foi.

Les frais suivants seront retenus

- Le montant de la prime d'assurance annulation (lorsqu'elle est souscrite)
- Le montant des frais de dossier

## Conditions d'annulation sans assurance annulation

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS EN GITE DE FRANCE (Ref.19410x), MEUBLE DE PARTICULIER (Ref.Nom du particulier) ou HOTEL ou CAMPING:**

- Si l'annulation intervient à plus de 45 jours de la date d'arrivée : remboursement du séjour déduction faite des frais fixes ou déjà engagés cités dans le paragraphe précédent
- Si l'annulation intervient entre 45 et 30 jours de la date d'arrivée : la totalité de l'acompte est conservée.
- Si l'annulation intervient entre 30 et 14 jours : 35% du montant du séjour est conservé
- Si l'annulation intervient entre 13 et 8 jours ou en cas de non présentation : 55% du montant du séjour est conservé
- Si l'annulation intervient entre 7 et 1 jours ou en cas de non présentation : 80% du montant du séjour est conservé
- En cas de non-présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS A LA RESIDENCE Hameau des Eaux d'Orelle gestionnaire (« appartement x personne en résidence ») et pour tous les Dossiers de type « Earlybooking »:**

- Si l'annulation intervient plus de 45 jours avant l'arrivée : 30€ seront retenus (resid&co)  
OU
- Si l'annulation intervient plus de 60 jours avant l'arrivée : 75€ seront retenus (alpvision)
  
- Si l'annulation entre 60-45 jours et 31 jours de la date d'arrivée : la totalité de l'acompte est conservée, soit 50% du montant du séjour.
- Si l'annulation intervient entre 30 et 1 jours : 100% du montant du séjour est conservé
- En cas de non présentation : 100% du montant du séjour est conservé

## Conditions d'annulation avec assurance annulation

Le contrat avec « assurance annulation » permet d'obtenir le remboursement des sommes payées et non remboursées par la centrale de réservation, dans la mesure où le motif d'annulation est couvert par le contrat : voir conditions ci-jointes.

Les sommes retenues par la centrale de réservation sont celles citées dans le paragraphe précédent.

Pour obtenir le remboursement des éventuelles sommes restantes, un dossier de déclaration de sinistre sera envoyé au client afin de faire la demande de remboursement directement auprès du courtier.

Dans le cas exceptionnel où La Centrale de Réservation serait contrainte de modifier ou d'annuler une prestation réservée, la Centrale de réservation s'engage à vous proposer une nouvelle prestation équivalente ou à rembourser les sommes versées.

## PANDEMIE (non applicable pour les appartements des partenaires Resid&co et Alpvision ; applicable seulement pour les appartements de particuliers, le camping et les Gîtes de France communaux et camping)

Des conditions spécifiques de modification ou d'annulation sont proposées en cas de pandémie.

Ces conditions sont applicables **jusqu'à 8 jours** avant l'arrivée.

Si la situation sanitaire et les directives gouvernementales venaient à changer entre J-8 et l'arrivée, La Centrale de Réservation adapterait alors ces conditions.

L'état de pandémie devra être reconnu par les autorités compétentes des pays concernés et devra empêcher, sur les dates de séjours concernées, soit le client de se déplacer vers son lieu de séjour (confinement, restriction de déplacement, quarantaine, contamination/maladie avérée par un certificat médical ou un test positif), soit la centrale de réservation d'honorer la réservation.

Dans ce cas précis, le choix sera laissé au client, soit de reporter son séjour, soit d'obtenir le remboursement de son séjour (hors frais fixes ou déjà engagés cités dans le paragraphe précédent).

Exclusions : les demandes de remboursement qui ont été faites alors que le motif d'annulation était connu au moment de la réservation : confinement, restriction de déplacement, conditions spécifiques de voyages et d'accès au site de vacances (pass sanitaire), ne sont pas recevables.

Pour ce faire il convient de vérifier les directives en vigueur [sur le site du gouvernement](#) d'une part [et les conditions d'entrée en France pour les voyageurs en provenance de l'étranger](#), d'autre part.

Les ventes réalisées via un Tour-Opérateur intermédiaire ne sont pas recevables. Ces conditions ne peuvent être appliqués pour les appartements gérés par Alpvision ou Resid&co, qui appliquent leurs propres conditions générales de vente.

## ARRIVEE

Meublés : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. Les clients sont invités à contacter le propriétaire ou son mandataire 48h00 avant la date d'arrivée au minimum pour fixer avec lui un horaire approximatif ou signaler tout décalage éventuel dans la date d'arrivée.

Formule « Tout compris » : les forfaits de ski sont à récupérer à l'Office de Tourisme.

La remise des clefs s'effectue chaque samedi (dimanche ou autre jour selon contrat). Les appartements ou chambres d'hôtels doivent impérativement être libérés le samedi (dimanche ou autre jour selon contrat) suivant avant 10H00. Adapté à chaque contrat, voir paragraphe « Informations pratiques pour votre arrivée en 1<sup>ère</sup> page)

En cas d'arrivée tardive, nous vous demandons de prendre impérativement contact avec le propriétaire ou son représentant sur place, afin de lui préciser les modalités de votre arrivée. Toute arrivée en dehors des heures d'ouverture ou jours prévus doit faire l'objet d'un accord spécial, faute de quoi la centrale de réservation ne saura être tenue pour responsable.

## CONDITIONS SPECIFIQUES AUX MEUBLES

Une caution fixée par le propriétaire vous sera demandée. Cette caution sera restituée après vérification de l'appartement et déduction faite des détériorations éventuelles et des frais de ménage si la location n'a pas été laissée dans un état de propreté correcte ou si du matériel est manquant ou défectueux. Si la caution s'avère insuffisante, le locataire s'engage à payer la somme nécessaire pour solder les frais engagés. La caution pourra vous être restituée au plus tard dans un délai de 10 jours.

Les appartements sont prévus pour les capacités définies sur le descriptif (cette capacité tient compte des enfants même en bas âge). Pour toute personne supplémentaire non prévue, le propriétaire est en droit : soit de demander un supplément dont le montant est défini par lui-même, soit de refuser la personne supplémentaire.



## **CONTESTATIONS, RECLAMATIONS, LITIGES**

Attentifs au bon déroulement de votre séjour, toute contestation, réclamation ou litige devront être adressés à nos bureaux, dans un délai maximum de 2 jours après votre arrivée, afin de nous permettre d'intervenir. Seuls les réclamations, contestations, ou litiges relatifs au séjour, parvenus à la centrale de réservation pourront être pris en considération.

## **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les informations collectées par le biais des réservations sont exclusivement destinées à la centrale de réservation d'Orelle. Aucune de ces informations ne sera donc vendue ou communiquée à un tiers.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant les données qui vous concernent.

Pour cela vous pouvez nous contacter en envoyant un mail à [contact@orelle.net](mailto:contact@orelle.net)

## **TRADUCTIONS**

Dans le cas où les conditions générales ont été traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte des conditions générales de vente rédigé en français fera foi en cas de divergence.