



## Contrat de réservation

### **Général**

Ces termes et conditions (le «contrat de réservation») sont entre et doivent lier le propriétaire ou le gestionnaire de la propriété («nous», «notre» et «notre») et le (s) vacancier (s) qui réservent notre propriété (la «propriété») via l'un de nos sites Web ou affiliés (le «site Web»). Chacune de ces réservations est appelée dans le contrat de réservation une «réservation». Les références à «vous» ou «votre» sont des références à la personne effectuant la réservation et à tous les membres de la fête.

Toute réservation est soumise au contrat de réservation. Ce contrat de réservation et notre e-mail de confirmation contiennent l'intégralité de l'accord entre nous et vous et constituent la base de votre accord avec nous, veuillez donc les lire attentivement. Rien dans ce contrat de réservation n'affecte vos droits statutaires habituels.

Le facilitateur de paiement que nous utilisons pour votre réservation sera Stripe Payments Europe Ltd («Stripe»), qui est enregistrée à Dublin, en Irlande et a son siège social au 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Ireland .

Pour éviter tout doute, vous reconnaissez et acceptez que le fournisseur de la propriété est nous et non Stripe.

### **Faire votre réservation**

Vous pouvez effectuer une réservation de deux manières. Soit vous pouvez:

- réserver une Propriété avec nous en effectuant le paiement spécifié dans le devis initial que nous vous avons fourni via le Site Web (le «Devis») une fois que nous avons accepté votre demande de réservation. La réservation sera effectuée et ce contrat de réservation entrera en vigueur une fois que le dépôt initial (tel que défini ci-dessous) ou le paiement intégral aura été reçu par nous et que vous aurez reçu un e-mail confirmant la réservation et incluant la politique d'annulation (telle que définie ci-dessous); ou
- nous émettre un formulaire de demande de réservation via le site Web («formulaire de demande de réservation») et payer le paiement intégral ou le dépôt initial de la propriété. La réservation sera effectuée et ce contrat de réservation entrera en vigueur lorsque nous aurons reçu le montant total payable pour la propriété ou le dépôt initial.

Si le formulaire de demande de devis ou de réservation vous oblige:

- effectuer un paiement intégral, puis vous devez payer le montant total de la réservation et les frais de paiement par carte à Jávea Holidays avant la date d'échéance; ou
- payer un dépôt initial (le «dépôt initial») suivi d'un paiement du solde (le «solde»), puis vous devez effectuer les deux paiements à Jávea Holidays dans les délais spécifiés.

Vous devrez payer le dépôt de garantie applicable (le «dépôt de garantie»), les frais de nettoyage et / ou tout autre frais («autres frais») comme indiqué dans l'e-mail de confirmation dans le cadre de votre paiement intégral ou de votre paiement du solde (selon le cas).

Vous devez vérifier attentivement les détails du formulaire de demande de devis ou de réservation avant d'effectuer tout paiement à Jávea Holidays concernant votre réservation, ainsi que l'e-mail de confirmation et nous informer immédiatement de toute erreur ou omission.



### **Payer votre réservation**

Lorsque vous n'avez payé que les frais de carte et un dépôt initial, vous êtes tenu d'envoyer à Jávea Holidays votre paiement du solde et vous devrez peut-être payer le dépôt de garantie et / ou d'autres frais dans un certain délai avant la date d'arrivée. spécifié dans l'e-mail de confirmation (la «Date d'arrivée»). Si vous ne parvenez pas à effectuer le paiement du solde qui nous est dû à temps, nous serons en droit de traiter votre réservation comme annulée par vous et la politique d'annulation (telle que définie ci-dessous) s'appliquera.

### **Si vous annulez ou modifiez votre réservation**

Si vous devez annuler ou modifier votre réservation, vous devez nous écrire ou nous envoyer un courriel dès que possible. Une annulation ou une modification ne prendra effet qu'après réception de votre confirmation. La politique d'annulation décrite dans votre e-mail de confirmation («Politique d'annulation») s'applique à votre réservation et nous vous rembourserons tout montant qui vous est dû conformément à la politique d'annulation convenue.

Si dans le cas où:

- tout solde requis de votre part n'est pas payé conformément aux délais indiqués dans la politique d'annulation; ou
- vous n'arrivez pas à la propriété dans les **24 heures** suivant votre heure d'arrivée sans nous en informer, nous serons alors en droit de traiter votre réservation comme étant annulée par vous et la politique d'annulation s'appliquera.

### **Si nous annulons ou modifions votre réservation**

Nous ne nous attendons pas à devoir apporter des modifications à votre réservation une fois que cela aura été convenu entre vous et nous, mais des problèmes surviennent parfois et nous devons apporter des modifications ou, très occasionnellement, annuler des réservations.

Si cela se produit, nous vous contacterons dès que cela sera raisonnablement possible et vous informerons de l'annulation ou de la modification de votre réservation. Si nous annulons votre réservation, nous vous rembourserons tous les frais que vous avez déjà payés. Cependant, nous ne serons pas tenus de vous rembourser les frais que vous auriez pu payer à un tiers dans le cadre de vos vacances (y compris, sans limitation, les frais de voyage, de divertissement, d'activités ou d'assurance).

### **La propriété**

L'établissement ne sera pas disponible à l'occupation avant 16h00 le jour de l'arrivée, bien que tous les efforts soient faits pour qu'il soit prêt le plus tôt possible, sous réserve que le nettoyage et la préparation soient terminés. À la fin de votre séjour, la propriété doit être libérée avant 10h00, sauf si un départ ultérieur a été convenu à l'avance avec nous.

Si votre arrivée est retardée, vous devez contacter la personne dont les coordonnées figurent sur l'e-mail de confirmation de réservation afin que d'autres dispositions puissent être prises. Si vous ne le faites pas, vous ne pourrez peut-être pas accéder à la propriété. Si vous n'arrivez pas avant midi le lendemain de la date d'arrivée et que vous n'informez pas le contact de votre arrivée tardive prévue, nous pouvons considérer la réservation comme ayant été annulée par vous et nous ne serons pas obligés de vous rembourser les frais. déjà payé pour nous. Veuillez consulter la politique d'annulation pour plus de détails.

En cas d'arrivée dans votre propriété et de constatation de défauts, problèmes ou dommages, vous devez nous en informer dans les **24 heures** suivant votre arrivée, et vous êtes obligé de nous donner le temps nécessaire pour résoudre le problème. Si aucune notification n'est donnée ou reçue dans le délai spécifié, nous nous réservons le droit de récupérer les frais de réparation ou de remplacement sur votre dépôt de garantie après votre départ.

### **Vos obligations**



Vous acceptez de vous conformer aux réglementations énoncées dans tout manuel de propriété de la propriété et à toute autre réglementation raisonnablement spécifiée par nous de temps à autre et vous assurer qu'elles sont respectées par tous les membres de votre groupe. Vous acceptez de garder et de laisser la propriété et le mobilier, y compris les éléments tels que l'équipement de cuisine, la vaisselle et les verres propres et en bon état.

Vous acceptez de ne causer aucun dommage aux murs, portes, fenêtres ou à toute autre partie de la propriété, ni de faire quoi que ce soit qui puisse être raisonnablement considéré comme une nuisance ou une gêne pour nous ou pour tout autre occupant des propriétés adjacentes ou voisines.

Vous acceptez de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger vos biens personnels pendant votre séjour à la propriété. Vous acceptez de vous assurer que chaque membre de votre groupe est couvert par une assurance voyage complète (y compris l'annulation, les retards de vol, la perte et les dommages aux bagages et autres biens) et une assurance maladie (y compris la couverture d'évacuation et de rapatriement).

Vous ne pouvez pas autoriser plus de personnes à rester dans la propriété que ce qui est expressément autorisé, ni modifier de manière significative la composition de la fête pendant votre séjour dans la propriété, ni emmener votre animal de compagnie dans la propriété à moins que nous ne l'autorisions par écrit à l'avance. Si vous le faites, nous pouvons refuser de vous remettre la propriété ou vous demander de la quitter. Nous traiterons l'une de ces circonstances comme une annulation de la réservation de votre part et nous ne serons aucunement tenus de vous rembourser les frais déjà payés dans ces circonstances. Tout remboursement sera à notre seule discrétion.

Vous acceptez de nous permettre, ou à tout représentant de nous, d'accéder à la propriété à tout moment raisonnable de votre séjour aux fins de réparations essentielles, en cas d'urgence ou pour vous assurer que vous respectez ce contrat de réservation.

Vous acceptez de payer avant votre arrivée à nos bureaux, une caution entièrement remboursable de **250,00 €** pour les appartements, maisons de ville et / ou **350,00 €** pour les villas ou penthouses. Dans la plupart des cas, le montant sera payé et / ou bloqué sur la même carte de crédit ou de débit utilisée pour effectuer la réservation un jour avant votre arrivée. Dans certains cas, le paiement peut être effectué en personne à l'arrivée à nos bureaux et sera considéré comme une transaction de vente normale par carte de crédit ou de débit. Suite à votre départ et à la vérification réussie de la propriété, le dépôt de garantie sera remboursé ou débloqué sur la même carte à partir de laquelle il a été payé dans les 5 jours ouvrables. Si la propriété échoue à l'inspection, vous serez informé par écrit dans les 7 jours et les coûts de réparation / remplacement seront clairement indiqués.

Pour éviter tout doute, nous ne serons pas tenus de vous rembourser les frais que vous pourriez avoir payés à un tiers dans le cadre du paiement de votre dépôt de garantie ou de rembourser toute différence due à un taux de change fluctuant entre vos dates d'arrivée et de départ. Veillez également noter que si un dépôt de garantie n'est pas autorisé ou payé, l'accès à une propriété ne sera pas accordé.

### **Location d'hiver / location longue durée - 1 mois et plus (01 novembre - 31 mars)**

En hiver ou « hors saison », les locations à plus long terme (30 nuits et plus) sont disponibles à des tarifs mensuels qui ne comprennent pas les factures de services publics ou les frais de blanchisserie. Ces réservations nécessitent un dépôt de garantie entièrement remboursable de **500,00 €** pour les appartements et de **750,00 €** pour les villas. Le paiement sera exigé avant l'arrivée et prélevé de la même manière que celle mentionnée dans la section précédente concernant les dépôts de garantie.

Si la réservation est effectuée via une plate-forme " tierce " telle que TripAdvisor ou Booking.com, dans laquelle un dépôt de garantie plus petit est prélevé par l'agent de réservation au moment de la réservation, le reste du dépôt de garantie sera exigé lors de l'enregistrement. dans les bureaux de Jávea Holidays et payé de la manière indiquée ci-dessus.



Les hôtes en hiver de plus de 30 nuits et plus ne bénéficient pas du nettoyage en milieu de séjour ou du changement de linge, sauf sur demande en supplément. Au lieu de cela, les clients reçoivent deux (2) ensembles de linge de lit et deux ensembles de serviettes par personne au début du séjour pour se laver et faire pivoter à leur guise. Un supplément de 20,00 € par personne est applicable au moment de la réservation. Si les clients hivernaux ont des visiteurs pendant leur séjour, les mêmes frais de 20,00 € par personne sont appliqués et payés au moment du départ.

### Réclamations

Tous les efforts ont été faits pour que vous passiez des vacances agréables et mémorables. Si, cependant, vous avez un motif de plainte, il est important que des mesures correctives soient prises dès que possible.

Il est essentiel que vous nous contactiez en cas de problème afin qu'il puisse être résolu rapidement. Il est souvent extrêmement difficile (et parfois impossible) de résoudre correctement les problèmes à moins que nous ne soyons informés rapidement. La discussion de toute critique avec nous pendant que vous êtes en résidence à la Propriété permettra généralement de remédier immédiatement à tout défaut. En particulier, les plaintes de nature transitoire (par exemple, concernant la préparation ou le chauffage de la propriété) ne peuvent pas être examinées à moins d'être enregistrées pendant que vous êtes en résidence à la propriété.

Si une réclamation ne peut être résolue pendant vos vacances, vous devez nous écrire ou nous envoyer un courriel avec tous les détails dans les 21 jours suivant la fin de votre réservation.

Pour éviter tout doute, vous devrez toujours nous contacter si vous avez une réclamation concernant votre réservation ou la propriété.

Les propriétés que nous louons sont des logements privés, plutôt que des résidences de tourisme. Ils reflètent donc le goût personnel des propriétaires et, dans certains cas, également la culture, les traditions et les normes qui distinguent chaque propriété. Il est possible que de telles différences entraînent des inconvénients mineurs qui ne peuvent être acceptés comme plaintes. Veuillez noter que les fenêtres et les portes-fenêtres en Espagne ne sont pas nécessairement équipées de verre de sécurité.

### Limite de responsabilité

Notre responsabilité maximale pour les pertes que vous subissez du fait que nous agissons en violation du présent contrat de réservation est strictement limitée aux montants que nous recevons en relation avec votre réservation. Nous ne serons pas responsables des pertes qui ne sont pas une conséquence prévisible de notre violation du présent contrat de réservation. Les pertes sont prévisibles là où elles pourraient être envisagées par vous et nous au moment où votre réservation est confirmée par nous.

Votre réservation est effectuée en tant que consommateur dans le but de passer des vacances et vous reconnaissez que nous ne serons pas responsables des pertes commerciales subies ou encourues par vous.

Pour éviter tout doute, nous ne serons pas responsables envers vous ou responsables de:

- tout problème entre vous et un tiers concernant la Réservation;
- tout échec de tout paiement dû à l'échec d'une solution de paiement fournie par un tiers; et
- le rejet de tout paiement de votre part par un fournisseur de solutions de paiement tiers.

Nous nous engageons à fournir les installations d'hébergement que vous avez réservées et à exécuter les services contractés avec une compétence et un soin raisonnables. **Nous n'acceptons aucune responsabilité** en cas de



décès, de blessure corporelle ou de tout échec ou défaut concernant vos arrangements d'hébergement qui ne sont pas causés directement par une faute de notre part, ni pour les pannes d'électricité et d'eau locales. Il est de votre responsabilité de montrer que des compétences et des soins raisonnables n'ont pas été utilisés si vous souhaitez faire une réclamation.

### **Loi et juridiction**

Ce contrat de réservation (y compris toutes les obligations non contractuelles découlant de ou en relation avec ce contrat de réservation) entre vous et nous est régi par la loi espagnole et nous convenons tous les deux que tout litige, question ou autre problème qui surgit entre nous sera exclusivement traité. par les tribunaux espagnols.

### **Divers**

Vous ne pouvez pas transférer votre réservation ou les droits et responsabilités en vertu du présent contrat de réservation à une autre personne, sans notre consentement écrit préalable.

Nous nous réservons le droit d'accéder à la propriété à tout moment et sans préavis, en cas de plaintes reçues ou d'appels des services de police, d'incendie et d'ambulance à la propriété.

Nous n'autorisons pas les animaux domestiques ou les animaux dans aucune propriété à moins que cela ne soit arrangé et convenu par écrit à l'avance. Il peut y avoir des frais supplémentaires dans les cas où un tel arrangement a été fait.

Certaines de nos propriétés offrent la télévision avec une variété de chaînes multilingues, la transmission étant obtenue par divers moyens, conformément aux installations et aux lois locales. En raison de circonstances telles que la distance, les méthodes de transmission, le positionnement par satellite, la force du signal, parfois les conditions météorologiques et les procédures de licence locale, nous ne garantissons pas la disponibilité de ces installations, bien que nous ferons toujours de notre mieux pour restaurer les pannes qui pourraient survenir. .

Si, à tout moment, une partie du présent contrat de réservation est jugée inapplicable pour une raison quelconque en vertu de toute loi applicable, cette partie sera réputée omise et le caractère exécutoire des parties restantes ne sera en aucun cas affecté par cette omission.

Ce contrat de réservation, ainsi que la politique d'annulation et notre e-mail de confirmation contiennent l'intégralité de l'accord entre nous et vous concernant la réservation et remplacera tous accords, arrangements ou discussions antérieurs entre vous et nous, qu'ils soient oraux ou écrits.

Aucune représentation, engagement ou promesse ne doit être considéré comme ayant été donné ou sous-entendu à partir de quoi que ce soit dit ou écrit dans les négociations entre vous et nous avant la réception de l'e-mail de confirmation, sauf indication expresse dans le présent contrat de réservation. Ni vous ni nous n'aurons de recours en ce qui concerne toute déclaration fautive faite par l'autre sur laquelle cette partie s'est appuyée pour conclure ce contrat de réservation (à moins qu'une telle déclaration fautive ait été faite frauduleusement) et le seul recours de cette partie sera pour rupture de contrat comme fourni dans ce contrat de réservation.

Nous ne serons pas en violation de ce contrat de réservation, ni ne serons responsables de toute défaillance ou retard d'exécution, résultant de circonstances indépendantes de notre volonté raisonnable, y compris, sans limitation, une inondation, un incendie, une explosion ou un accident.

### **Pandémie mondiale - COVID-19**

À la lumière de l'émergence récente du COVID-19 et des problèmes liés aux voyages que ce virus a ultérieurement causés et continue de causer aux voyageurs et à l'industrie mondiale du tourisme, nous avons mis à jour nos



conditions générales pour donner aux voyageurs et aux clients potentiels la tranquillité d'esprit. lors de la réservation avec Jávea Holidays.

Pour éviter toute ambiguïté, si l'une des situations ci-dessous se produit et affecte directement vos dates de réservation, vous aurez le choix entre:

- (i) **jusqu'à un report de 12 mois de votre réservation.**
- (ii) **un remboursement complet.**

Les circonstances acceptables pour un remboursement ou un report lié au COVID-19 sont:

- Un verrouillage imposé par le gouvernement local ou national de votre résidence principale ou de votre code postal.
- Une restriction nationale ou un conseil du gouvernement contre les voyages en Espagne.
- Une période de quarantaine de plus de 10 jours est requise lors du retour dans votre pays d'origine ou dans votre région.
- Un membre du groupe de voyageurs recevant un diagnostic de COVID-19 avant le voyage et qui ne serait pas autorisé à voyager en raison des règles d'isolement. Un certificat de diagnostic ou une lettre du médecin sera requis.
- Fermeture des frontières, régionales ou nationales, rendant impossible le voyage vers Jávea ou l'Espagne.

**REMARQUE IMPORTANTE:** L'annulation de vols réguliers, de trains, de services de ferry, d'autocars ou de tout autre fournisseur de voyage tiers n'est pas couverte par notre politique COVID-19.



## Sommaire

1.	Dépôt de réservation 1 (Paiement 1).	20% du montant total et non remboursable une fois payé. *
2.	Dépôt de réservation 2 (Paiement 2).	30% du montant total dû 90 jours avant l'arrivée *
3.	Paiement du solde (paiement 3).	50% du montant total dû 42 jours avant l'arrivée. Non remboursable une fois payé.
4.	Réservations tardives > sous 6 semaines *.	Paiement complet requis et non remboursable une fois payé.
5.	Frais de nettoyage.	Propriété nettoyée avant et après votre séjour.
6.	Frais de blanchisserie.	Blanchisserie de tous les draps et serviettes. **
7.	Serviettes fournies.	Essuie-mains / bain / cuisine fournis chaque semaine (hors serviettes de plage). *
8.	Linge de lit fourni.	Linge de lit / serviettes frais fournis. *
9.	Demi-séjour propre	Disponible à un coût supplémentaire.
10.	Changement de linge et de serviettes en milieu de séjour.	Inclus dans le coût total. ***
11.	Réservations basse saison de 1 mois et plus.	Les prix excluent la lessive, l'eau, le gaz et l'électricité les frais qui sont réglés avant le départ et basés sur les relevés de compteurs.
12.	Caution payable ou autorisée avant l'arrivée.	Montant autorisé ou bloqué sur une carte de crédit / débit avant l'arrivée et remboursé au client dans les 5 jours ouvrables, moins les déductions pour dommages (y compris les draps ou serviettes tachés), casse et / ou perte de clés.
13.	Politique d'annulation pour les locations de longue durée.	Remboursement à 100% jusqu'à six mois avant la date d'arrivée. Remboursement de 50% jusqu'à trois mois avant la date d'arrivée.
14.	Animaux	Dans les établissements où les animaux ou les animaux domestiques sont autorisés, veuillez noter qu'un coût supplémentaire peut être appliqué au dépôt de garantie et que tous les frais de nettoyage ou de blanchisserie supplémentaires requis en raison des cheveux ou des odeurs seront prélevés sur le dépôt de garantie.

\* Les réservations d'hiver ou les durées de plus de 30 nuits ne sont pas incluses.

\*\* Des frais supplémentaires de blanchisserie de 20 € par personne seront appliqués à toutes les réservations d'hiver ou les locations longues de plus de 30 nuits. Cela s'appliquera également à tous les clients qui séjournent dans la propriété pendant la période de location et peuvent être réglés au moment du départ.

\*\*\* Inclus dans les séjours de plus de 10 nuits et plus. Locations d'hiver de plus longue durée non incluses.