

# Résidence Stella di Mare

ci-après  
« la résidence »  
exploitée par la société  
« LISA MARE »

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2023

Les conditions générales de vente régissent de plein droit toutes les ventes de séjours aux clients. Elles font partie intégrante de tout contrat entre la résidence et le client. Chaque client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente, préalablement à toute réservation d'un séjour, pour lui-même et toute personne participant au séjour.

La réservation est strictement personnelle et ne peut être cédée à une tierce personne. Il est recommandé d'en imprimer une copie pour mémoire. La résidence dispose du droit de refuser toute réservation dérogeant aux règles exposées dans ce document, auquel cas le client en sera informé par retour de mail. La réservation ne sera définitive qu'après envoi par la résidence d'une confirmation par mail et après débit du montant de l'acompte indiqué sur le bulletin de réservation rempli par le client.

Les locations telles que décrites dans le présent document correspondent aux mini-villas et à la villa de la résidence.

En cas de mauvais calcul (ex : si n'ont pas été comptés : « ensembles de draps », « ensembles de serviettes », « nettoyage supplémentaire » ...), le montant sera automatiquement réajusté. Le client recevra un récapitulatif reprenant l'ensemble des détails relatifs à son séjour, aux prestations choisies et au prix total, lui permettant de vérifier le détail de sa réservation. Le client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ultérieure pourra donner lieu à facturation conformément aux tarifs en vigueur.

Pour rendre sa réservation définitive, la résidence demande au client de lui faire parvenir son acompte sous 3 jours ouvrés à compter de la date de réservation.

Il est fortement recommandé au client de contracter une assurance pour ses biens personnels, la résidence déclinant toute responsabilité en cas de sinistre (vol, incendie, dégât des eaux...). Les frais bancaires et de change sont à la charge du client.

Aucune réduction ne sera consentie en cas de retard ou de départ anticipé. En cas de retard, la réservation sera conservée 24 heures ; passé ce délai et sans nouvelle écrite de la part du client, la réservation sera annulée et les montants versés retenus par LISA MARE. Tout séjour interrompu ou abrégé du fait du client et quelles qu'en soient les raisons ne pourra donner lieu à un remboursement. Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

## Réservation d'une location

1. Les réservations se font par échanges de mails ou par l'intermédiaire des formulaires interactifs accessibles sur le site internet de la résidence. Aucune réservation ne peut être effectuée par téléphone.
2. Les réservations par mail s'effectuent de la manière suivante :
  - a. Une demande de renseignement de la part du client à laquelle la résidence répondra dans un délai de deux jours ouvrés,
  - b. Une demande de réservation de la part du client à laquelle la résidence fournira un formulaire de réservation au format PDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la demande de réservation. A ce stade, une pré-réservation est enregistrée au nom du client valide pour une durée de 3 jours ouvrés à compter de l'envoi du formulaire de réservation par la résidence. Ce délai doit permettre au client de compléter le formulaire et de le renvoyer à la résidence par courrier ou par retour de mail et de procéder au paiement de l'acompte de 30%. En cas d'envoi par courrier du formulaire et/ou d'un chèque, le client devra avertir la résidence du mode d'expédition choisi afin de tenir compte d'un délai raisonnable pour l'acheminement du courrier à l'adresse de la résidence.
  - c. En cas d'envoi par courrier du formulaire de réservation et/ou d'un chèque d'acompte, le courrier devra être expédié à l'adresse suivante :

Résidence Stella di Mare  
Hameau de Tarco  
20135 CONCA
  - d. Une fois le formulaire de réservation reçu par la résidence et sous réserve que le document soit correctement complété, signé et que l'acompte de réservation soit crédité au compte bancaire de la résidence, celle-ci adressera un mail de confirmation de réservation. En cas de paiement de l'acompte par chèque un délai supplémentaire de deux jours ouvrés est nécessaire pour permettre à la résidence de constater le crédit du chèque. La résidence se réserve le droit d'annuler la réservation en cas de rejet du chèque par la banque pour tous motifs.
3. **Les réservations par le site internet de la résidence s'effectuent de la manière suivante** En attente de sortie du nouveau site internet prévu le 01/09/2022

## Tarifs

4. Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le site de la résidence et affichés à l'extérieure de celle-ci. Ils sont exprimés en euros, TVA incluse, hors taxe de séjour.
5. Les tarifs de l'hébergement, de nature obligatoire, comprennent le nombre de personnes maximum indiqué par type de location, un véhicule (un deuxième véhicule sur demande), le gaz, l'électricité, le ménage final et l'accès à la piscine.

6. Les tarifs relatifs aux prestations de location de linge (ensembles de draps, ensembles de serviettes) et de nettoyage supplémentaire sont de nature facultative. Elles seront ajoutées au dossier de réservation dès que le client demande la réalisation de la prestation correspondante.
7. La taxe de séjour est une redevance obligatoire pour toutes les personnes hébergées (sauf cas d'exonération). Elle s'élève : 0.65€/pers.+18ans/jour (sous réserve de modification communale).

### **Rétroactivité des avantages et des promotions**

8. Les avantages et les promotions proposés par la résidence sont conditionnelles (mentions sur l'offre) et non rétroactives.

### **Modalités de paiement**

9. Pour toute réservation le paiement d'un acompte de 30% du tarif de l'hébergement devra être effectué à la réservation dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la réception du mail de demande de versement de l'acompte.
10. Le paiement du solde de 70% doit être effectué le jour de l'arrivée lors de la remise des clés.
11. Les prestations facultatives (location de linge et de nettoyage supplémentaire) et la taxe de séjour doivent être payées le jour de la remise des clés en même temps que le paiement du solde de 70%
12. Les échéances et le solde du séjour sont à régler dans les délais. En cas de non-respect de ces délais, la réservation sera annulée et les sommes versées retenues par LISA MARE.
13. Les moyens de paiements acceptés sont les suivants :
  - espèces,
  - carte bancaire (Carte bleue, Visa, Mastercard) ; Les cartes de type American Express, Maestro, JCB, МИР ne sont pas acceptées,
  - chèques vacances ANCV ayant une date de validité,
  - chèque,
  - virement bancaire.
14. Le paiement de l'acompte peut être effectué par tous les moyens de paiement susmentionnés à l'exception de la carte bancaire.

### **Attribution des locations**

15. L'attribution des locations se fait en fonction des disponibilités. Les clients peuvent sous réserve des disponibilités demander l'attribution d'une location selon des caractéristique type (mitoyenne d'un seul côté, en hauteur, exposé est ou sud).
16. Compte tenu du planning de réservation et de son évolution, il est impossible pour la résidence de garantir au client un numéro précis de location.

## **Durée du séjour**

17. La durée du séjour s'entend en nombre de nuitées comprises entre le jour d'arrivée et le jour de départ.
18. Du 17 juin 2023 au 9 septembre 2023, les séjours ont une durée minimale de 7 nuitées.
19. La durée de séjour minimale est de 4 nuitées en dehors de la période comprise entre le 17 juin 2023 et le 9 septembre 2023.
20. La résidence peut toutefois dans des cas exceptionnels des séjours d'une durée inférieure.

## **Arrivées et départs**

21. Les arrivées et les départs ont lieu samedi entre le 17 juin 2023 et le 9 septembre 2023. En dehors de cette période, les arrivées sont possibles tous les jours.
22. La remise des clés a lieu à partir de 17 H.
23. Le retour des clés s'effectue au plus tard à 10 H.

## **Restrictions**

24. Aucune installation légère (tente, hamac, transat ou mobilier personnel) n'est tolérée au sein de la résidence.
25. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est interdit de dépasser le nombre maximal d'occupants prévu dans chaque location. Un bébé est considéré comme une personne. Les clients peuvent avoir des invités et les faire profiter des installations de la résidence après en avoir informé la réception de la résidence 48 heures auparavant.
26. Les animaux ne sont pas autorisés dans les locations comme dans la résidence.
27. Il est interdit de fumer dans les locations.
28. Il est interdit d'utiliser le barbecue à l'intérieur de la location, Il est également interdit d'utiliser le barbecue les jours de vent.
29. Il est interdit de transporter en dehors des locations tout matériel, mobilier, accessoires, éléments composant les équipements des locations ou qui sont mis à disposition. Le périmètre de chaque location comprend l'intérieur et la terrasse.
30. Il est interdit de brancher un véhicule électrique à une prise de courant de la location.

## **Caution, état des lieux et dommages matériels**

31. Une caution d'un montant de 500€ pour les locations (par chèque ou espèces uniquement) est exigée au moment de la remise des clés.

32. La caution par chèque vous sera restituée le jour du départ après état des lieux ou par courrier dans le mois qui suit notamment en cas d'impossibilité de réaliser l'état des lieux au moment du départ.
33. L'état des lieux est réalisé par le personnel de ménage de la résidence au moment du check-out. Une revue d'ensemble de l'état matériel, mobilier et immobilier est réalisé à cette occasion.
34. L'état des lieux fait l'objet d'une prise de rendez-vous à la réception afin de convenir aux horaires de départ des clients notamment ceux ayant prévu un départ très tôt dans la matinée.
35. Tout objet manquant, cassé ou endommagé sera facturé de la manière suivante :
  - a. Vaisselle : 5 euros par ustensile, instrument ou outil ;
  - b. Outils d'entretiens (balais, torchons, seau) : 5 euros par élément ;
  - c. Linge (draps, serviettes) : 15 euros par élément ;
  - d. Consommables (piles, ampoules, fusibles) : 5 euros par élément ;
  - e. Mobilier mobile (chaises, table, miroir, fauteuils, canapé, etc.) : selon le prix indiqué sur présentation de facture par le loueur majoré de 10 euros ;
  - f. Mobilier meublant (prise murale, luminaire, douche, climatisation, décorations, etc.) : selon le prix indiqué sur présentation de facture par le loueur majoré de 20 euros ;
  - g. Matériel électronique et home-ménager (TV, lave-vaisselle, micro-ondes, lave-linge, cafetière, climatisation, accessoires associés, etc.) : selon le prix indiqué sur présentation de facture par le loueur majoré de 50 euros. ;
  - h. La perte des clés (clé de la location) sera facturée 130€. La perte du double de clé sera facturée 50€.

### **Remise des clés (check-in) et entrée dans la location**

36. La remise des clés a lieu à partir de 17 H. Le client est autorisé à entrer dans la location une fois les clés remises en main propre et une fois les formalités d'arrivée (check-in) accomplies.
37. Les formalités d'arrivée (check-in) s'effectuent à la réception de la résidence. Elles comprennent le paiement du solde, des prestations facultatives et de la taxe de séjour, la présentation de la résidence, la remise du plan d'accès à la location et la remise des identifiants WiFi.
38. Le locataire dispose d'un délai de 24 heures à compter du lendemain de son arrivée pour signaler toute anomalie constatée dans sa location (dysfonctionnement matériel, élément manquant de toute nature).
39. Les anomalies relatives au nettoyage doivent être signalées immédiatement à la réception dans un délai d'une heure à compter de la remise des clés.
40. Au-delà de ces délais, la réception décline toute responsabilité dans la résolution de ces anomalies.

41. En cas de survenance d'une anomalie au-delà de ces délais le signalement à la réception devra être fait dans les horaires d'ouverture de la réception sauf cas d'extrême urgence (absence d'électricité, incendie, inondation, intrusion par effraction).

### **Retour des clés et sortie de la location**

42. Le retour des clés s'effectue au plus tard à 10 H le dernier jour du séjour.
43. Il est demandé aux clients de laisser la location dans un état correct de propreté (vaisselle faite, poubelles vidées et jetée dans le local communal prévu à cet effet, sanitaires et bondes propres). Dans le cas contraire, aucune contestation ne sera admise et une prestation ménage de 65 € sera facturée.

### **Conditions générales d'Annulation**

44. Toute demande d'annulation doit parvenir par mail à la résidence.
45. Le client a le choix de demander soit le remboursement de l'acompte (sous réserve du respect du délai prévu à l'alinéa suivant) soit de demander un avoir valable sur un séjour ultérieur.
46. Quel que soit le motif de l'annulation, le remboursement de l'acompte de réservation aura lieu uniquement si le mail de demande d'annulation parvient à la résidence dans un délai de plus de 30 jours avant le début du séjour dont la réservation fait l'objet de l'annulation.
47. Dans tous les autres cas et quel que soit le motif d'annulation aucun remboursement n'a lieu.
48. Le remboursement de l'acompte s'effectue par virement dans un délai de 72 heures à compter de la réception de l'IBAN du client et après l'envoi par la résidence d'un mail accusant la bonne réception des coordonnées bancaires.

### **Conditions d'Annulation en cas de pandémie**

49. En cas de fermeture totale ou partielle de la résidence pendant les dates du séjour réservé (fermeture assimilée à une mesure d'interdiction totale ou partielle d'accueil du public, dans la mesure où le client est concerné directement par l'application de cette mesure) décidée par les pouvoirs publics, et qui n'est pas imputable à la résidence, les sommes versées d'avance par le Client au titre de la réservation du séjour feront l'objet d'un remboursement dans un délai de 30 jours.
50. Le client ne saurait toutefois être tenu à un dédommagement complémentaire au-delà de ce remboursement des sommes déjà versées au titre de la réservation du séjour.
51. Par dérogation aux dispositions des alinéas 46 et 47, toute annulation du séjour dûment justifiée du fait que le client serait atteint par la COVID 19 (infection) ou autre infection considérée comme relevant d'une pandémie, ou serait identifié comme cas contact, et que cette situation remettrait en cause sa participation au séjour aux dates prévues donnera lieu : au remboursement des sommes versées d'avance.

52. Par dérogation aux dispositions des alinéas 46 et 47, dans l'hypothèse où le client serait contraint d'annuler intégralement le séjour en raison de mesures gouvernementales ne permettant pas aux participants de se déplacer (confinement général ou local, interdiction de déplacement, fermeture des frontières), alors même que la résidence est en mesure d'exécuter son obligation et d'accueillir les clients, la résidence procédera au remboursement des sommes payées d'avance.
53. Il sera également proposé au client un avoir du montant versé à valoir sur un séjour ultérieur, avoir valable 18 mois, à la date d'annulation.

### **Modifications de séjour**

54. Sur demande, il est possible de modifier son séjour (dates et/ou catégorie d'hébergement), dans la mesure des disponibilités et des possibilités d'accueil.
55. Dans le cas où le montant du nouveau séjour serait plus élevé, la différence entre les deux réservations est due. Attention, en cas de modification du séjour, le client ne pourra pas bénéficier des promotions ultérieures à sa réservation initiale, la date de la première réservation faisant foi.
56. Dans le cas où LISA MARE ne peut accéder à votre demande de modification, le séjour initial sera maintenu sauf annulation de la part du client.

### **Médiation des litiges de la consommation**

57. Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite au service client, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, le client a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès du Médiateur de la Consommation (CM2C.net) par Internet via le formulaire de contact : <https://www.cm2c.net> - par voie postale : CM2C.net 14, rue Saint-Jean - 75017 Paris

### **Droit de rétractation**

58. En vertu des dispositions de l'article L 221-28 12° du Code de la Consommation, LISA MARE vous informe que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée, ou selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

### **Droit à l'Image**

59. Le client autorise LISA MARE, ainsi que toute prestataire professionnel que LISA MARE a embauchée, à le photographier, l'enregistrer ou le filmer dans un cadre de vidéo promotionnelle pendant son séjour dans la résidence et à exploiter lesdites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur le site de la résidence, sa page YouTube, sur les supports de présentation et de promotion de la résidence et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut pour les personnes hébergées dans les locations. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation du camping et ne pourra en aucune façon porter atteinte à la réputation du client. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

## Informatique et Liberté

60. Les informations que le client nous communique à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par LISA MARE comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de LISA MARE, pour le traitement de sa réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de la résidence en fonction de ses centres d'intérêts. Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela, il suffit d'en faire la demande à la résidence par courrier à l'adresse du siège social en nous indiquant vos : nom, prénom et adresse :

LISA MARE – 940 route de la mer – 20240 GHISONACCIA

---

Résidence Stella di Mare – Hameau de Tarco - 20135 CONCA – SIRET : 49070500100025 Tél : 0033 (0)4 95 73 20 52

Siège social – 940 route de Ghisoni - 20240 GHISONACCIA – SIRET : 49070500100017 Tél : 0033 (0)4 95 56 06 59

LISA MARE – Société à responsabilité limitée au capital de 1.000,00 € - SIREN 490 705 001

E-mail : [resastelladimare@gmail.com](mailto:resastelladimare@gmail.com)

Web : [www.residencestelladimare.com](http://www.residencestelladimare.com)