

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LE LOCATAIRE

Nous vous recommandons de lire ces conditions avec attention. Ces conditions incluent aussi bien les droits et les obligations qui vous incombent que celles de Club Villamar. En effectuant votre paiement auprès de Club Villamar, vous confirmez votre accord avec les conditions décrites ci-dessous.

1. Nature de l'accord

Le Club Villamar fait la médiation dans la conclusion d'un contrat de location entre les propriétaires et les locataires. La location constitue à tout moment un contrat entre les propriétaires et le locataire. Les droits et obligations issues de ce contrat ne concernent que ces deux parties.

Le Club Villamar agit comme représentant des propriétaires et n'est pas responsable sauf dans la mesure où le différend concernerait la prestation de médiation. Le Club Villamar n'est tenu responsable en aucun cas pour aucune somme dont le montant serait plus élevé que celui du loyer payé par le locataire.

Le Club Villamar se réserve le droit à tout moment de refuser ou d'annuler une réservation.

2. Garantie de satisfaction

Le Club Villamar s'occupe avec grand soin de la préparation de vos vacances. Club Villamar mettra toujours en place les actions nécessaires, selon le feedback de base, s'il y existe des opportunités d'amélioration. Nous cherchons à être entièrement transparents sur vos vacances avant que vous ne réserviez.

Si, à l'arrivée, la demeure de vacances que vous avez louée ne correspond pas aux véritables caractéristiques de la description sur notre site internet, vous pouvez en informer le Club Villamar par téléphone. Ce dispositif inclut les propriétés qui ne correspondent pas aux caractéristiques prédéfinies ou aux résidences au sein desquelles des défauts irrémédiables ont été décelés.

Après en avoir fait part, il est de la responsabilité du propriétaire de remédier aux manquements.

Si cela n'est pas possible, le Club Villamar essaiera toujours de proposer une demeure de vacances de substitution.

Les alentours de la demeure de vacances sont sujets à des influences externes ; à cet égard, la description est une illustration qui peut changer, selon les saisons et les conditions météo.

Si vous n'utilisez pas la propriété ou l'alternative proposée, vous serez toujours remboursé. Cette somme sera créditée sur votre compte dans les jours qui suivent votre décision.

Que devez-vous faire pour profiter de cette garantie :

- Tout d'abord, vous devez évidemment réserver une propriété auprès de nous, pour laquelle cette garantie s'applique
- Appelez le Club Villamar à votre arrivée si cette propriété ne correspond pas à la description et aux conditions prédéfinies
- Donnez au propriétaire la possibilité de résoudre le problème

3. Garantie du plus bas prix

Le Club Villamar a contracté une Garantie du prix le plus bas en passant des accords en conséquence avec les propriétaires. Cela signifie que le prix que vous voyez sur Clubvillamar.com est toujours le prix le plus bas.

Si vous deviez néanmoins trouver le même appartement à un prix plus bas aux mêmes conditions (même période, nombre de personnes, services), alors vous paierez au Club Villamar le même montant que vous auriez payé chez cet autre prestataire. Cette règle s'applique au loyer, net de l'acompte. Par les « mêmes conditions », on entend aussi que les différences de prix induites, par exemple, par une réservation précoce ou tardive, ne rentrent pas dans ce même cas de figure.

Une réservation de dernière minute peut ainsi revenir moins cher, sur notre site également.

Vous pouvez présenter une réclamation en suivant ce dispositif avant d'effectuer une réservation, et jusqu'à 7 jours après avoir effectué celle-ci. Après cette période, la possibilité de présenter une

réclamation expire. Nous demandons seulement une preuve par e-mail afin de pouvoir vérifier la véracité de cette dernière.

4. Conditions de paiement

Après avoir reçu votre formulaire de réservation et l'acompte, conformément au contrat, la réservation est effective. Le montant restant doit être versé, et ce, pas plus tard que 8 semaines avant le début de la période de location, sur le compte suivant :

Clients de la zone euro:

Titulaire de compte: Villamar SL

BIC: TRWIBEB1XXX

IBAN: BE17 9676 6130 3021

Adresse de la banque: Rue du Trône 100, 3rd floor Brussels 1050 Belgium

Clients britanniques:

Titulaire de compte: Villamar SL

Sort code: 23-08-01

Numéro de compte: 99832855

IBAN: GB81 TRWI 2308 0199 8328 55

Adresse de la banque: 56 Shoreditch High Street London E1 6JJ United Kingdom

Référence de paiement : Prière d'indiquer le numéro de réservation. Ne l'oubliez pas, merci !

Le Club Villamar se réserve le droit d'annuler votre réservation si nous n'avons pas reçu votre acompte dans un délai de 5 jours suivant l'envoi du formulaire de réservation.

5. Acompte

Les villas qui sont affichées sur notre site internet suivent des règles différentes en ce qui concerne le paiement de l'acompte. Les informations à ce sujet sont disponibles sur la page de chaque villa sur notre site internet www.clubvillamar.fr, ainsi que dans les conditions spéciales mentionnées au paragraphe 17 de ces conditions générales.

6. Conditions d'annulation

Annulation par le locataire :

Si vous annulez moins de 4 semaines avant la date d'arrivée prévue, vous êtes tenu de payer le montant intégral de la location. En cas d'annulation entre 4 et 8 semaines avant la date d'arrivée prévue, vous êtes tenu de payer 75% du montant de la location. Pour les annulations effectuées plus de 8 semaines avant la date d'arrivée prévue, vous êtes redevable de 50 % du montant du loyer.

Les annulations doivent être signalées directement au Club Villamar par téléphone ou e-mail. Si vous annulez par téléphone, une confirmation écrite vous sera demandée. La date de réception de la confirmation écrite attestera de la date effective d'annulation.

L'annulation est gratuite pour une sélection de propriétés avant le 1er février 2026.

Cette politique est entrée en vigueur le 20 octobre 2025 et s'applique uniquement aux réservations pour lesquelles le formulaire de réservation indique : « annulation gratuite jusqu'au 1er février 2026 ».

Annulation par le Club Villamar :

Si les circonstances requièrent une annulation du logement déjà loué, le locataire sera visé directement et, si cela est possible, une alternative lui sera proposée. Si vous n'acceptez pas cette alternative, ou s'il n'est pas possible de proposer une alternative, tout montant déjà payé par le locataire sera immédiatement remboursé. Le locataire ne prétendra à aucun autre dédommagement de la part du Club Villamar autre que ce montant.

7. Responsabilité du locataire

Pendant votre séjour dans le logement de vacances, vous êtes, en tant que locataire, entièrement responsable de la propriété louée, de l'intérieur et des objets qui font partie du logement loué. Tout dommage causé ou, sans preuve du contraire, vous ou vos compagnons de voyage êtes suspectés d'avoir causé, doit être intégralement et immédiatement remboursé par vous, à hauteur de la nouvelle valeur au propriétaire ou au présent contact. Le Club Villamar a le droit d'utiliser la caution à cet effet.

En cas de dommage(s) extrême(s) et volontaire(s) de la propriété ou de grave nuisance envers les résidents locaux de la part du locataire, le Club Villamar a le droit de résilier immédiatement le contrat de location sans remboursement de la location.

Entre 22h00 et 08h00, le locataire est tenu de respecter le droit des voisins à se reposer et ne doit causer aucun dérangement.

Il n'est pas possible de dépasser le nombre maximum de personnes autorisées (indiqué pour chaque propriété sur le site web) sans autorisation écrite.

Toute violation de cette règle peut causer la résiliation immédiate de la location, sans entraîner un droit à la compensation.

Animaux domestiques :

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés par tous les propriétaires dans leur logement. Les animaux domestiques seront autorisés dans la villa seulement si ceci est indiqué sur le site du Club Villamar et par écrit sur le formulaire de location.

8. Responsabilité du Club Villamar

La Club Villamar n'est en aucun cas responsable des dommages et/ou coûts incombant au locataire. Le Club Villamar n'est pas responsable pour les pertes, vols, dégâts ou blessure de quelque nature que ce soit, causé(e) au ou par le locataire dans les propriétés de vacances proposées par le Club Villamar. Le Club Villamar n'est pas responsable de la pollution sonore pendant le séjour. En outre, le Club Villamar n'est pas responsable des erreurs non fautives dans la description de la propriété, comme indiqué sur le site web.

9. Activités de construction

Les villas du Club Villamar sont des propriétés privées appartenant à divers propriétaires et ne sont pas dans un parc de vacances. Par conséquent, de manière occasionnelle, il peut arriver que des travaux de construction inattendus soient exécutés sur des terrains voisins et qu'ils soient commandés par des propriétaires avec lesquels nous n'avons pas de contrat. Malheureusement, les nuisances causées par de tels travaux ne peuvent être complètement exclues. Bien que le Club Villamar ne saurait en être tenu pour responsable, nous consulterons nos bureaux de gestion des arrivées à chaque fois pour essayer de remédier à cette situation.

10. Arrivée et départ

Les villas qui sont affichées sur notre site web ont chacune des réglementations différentes concernant les arrivées et les départs. Les informations à ce sujet pour chaque villa sont disponibles sur notre site web www.clubvillamar.com ainsi que dans les conditions spéciales mentionnées au paragraphe 17 de ces conditions générales.

11. Équipements

Tous les équipements et installations de sport, piscines, terrains de jeu, restaurants, lieux de divertissement, etc. mentionnés dans la description ne sont pas forcément ouverts tous les jours ou toute l'année. Le Club Villamar n'est pas responsable de l'inaccessibilité éventuelle des services de tierces parties pendant votre séjour pour quelque raison que ce soit.

12. Nettoyage

Les villas qui sont affichées sur notre site web peuvent chacune avoir des réglementations différentes concernant le nettoyage. Les informations à ce sujet pour chaque villa sont disponibles sur notre site web www.clubvillamar.com ainsi que dans les conditions spéciales mentionnées au point 17 de ces conditions générales.

Les points suivants s'appliquent à chaque villa :

Votre logement vous sera livré dans des conditions propres. Le but est que vous le laissiez également dans des conditions propres à votre départ. Tous les commentaires ou plaintes concernant la propreté et/ou l'inventaire doivent être immédiatement signalés à notre représentant le jour d'arrivée. Si vous n'êtes pas satisfait du service fourni, merci de contacter le représentant compétent pour le service sur le site.

À votre départ du logement, assurez-vous que :

- la vaisselle et les couverts soient lavés et rangés
- le lave-vaisselle (s'il y en a un) soit vidé
- les lits soient défaits et les draps (si loués au Club Villamar) soient placés dans un endroit central
- Les déchets ménagers soient déposés dans les poubelles prévues à cet effet
- la cheminée et le barbecue soient vidés et propres
- Les meubles de jardin soient à leur place et qu'aucun déchet ne soit dans le jardin et/ou la terrasse

13. Procédure de plainte

Si vous trouvez un défaut ou une imperfection dans votre lieu de destination, vous pouvez le signaler à notre représentant local. Dans de nombreux cas, il ou elle sera capable de fournir une solution appropriée. Si vous avez une plainte sur le site pour laquelle aucune solution directe n'est possible, nous vous demandons de le signaler au Club Villamar en écrivant à reservations@clubvillamar.com, afin que nous puissions résoudre le problème de manière appropriée. Le délai pour adresser une plainte par écrit est de 7 jours après le départ du logement. Après ce délai, les plaintes adressées ne seront plus traitées.

14. Choix de la Législation

La Loi applicable pour ces Conditions Générales est celle de Andorra.

15. Solution de contentieux

Toute question, contentieux ou différend qui surviendra, sans exception, entre les parties et concernant les droits, obligations et/ou responsabilités, et ceci dans des circonstances où il sera impossible de les régler à l'amiable, feront l'objet d'une évaluation juridique à Andorra. Les deux parties recevront un avocat désigné dans un délai de 10 jours après réception d'une demande écrite par l'une des parties, conformément à ce paragraphe. Celui-ci qui notifiera l'autre sur rendez-vous. Les deux (2) avocats désignés nommeront alors un troisième avocat dans un délai de quinze (15) jours après la période susmentionnée de dix (10) jours.

16. Commentaires

Un commentaire écrit autorisé ou requis, conformément à ces conditions générales, peut être envoyé au Club Villamar par e-mail (adresse e-mail de la partie impliquée), fax, mail certifié ou courrier à la dernière adresse connue. Toutes les autres notices adressées au Club Villamar doivent être envoyées à l'adresse e-mail suivante : reservations@clubvillamar.com

17. Conditions spéciales pour le locataire

Comme le Club Villamar propose des maisons de vacances dans différentes régions d'Espagne, il peut y avoir des différences concernant :

A. La garantie pour les familles ou les groupes de jeunes touristes et le fonds pour dommages :

Les informations concernant la hauteur du montant de la caution ou du fonds pour dommages sont disponibles sur chaque page de villa.

A1 Garantie pour les familles : vous payez le montant indiqué sur la page de la villa concernée à votre arrivée à la personne responsable de la villa.

A2 Garantie pour les jeunes touristes : les groupes de jeunes avec un âge moyen de 25 ans ou moins doivent payer une caution de 150 Euros par personne, pour un maximum de 1000 Euros.

A3 Fonds pour dommages applicable : pour les familles : le montant du fonds pour dommages est un montant non remboursable, qui doit être payé au moment de la réservation et est une alternative à la caution. Vous trouverez de plus amples informations sur les villas qui suivent cette réglementation sur chaque page de villa. Dans les cas où le fonds pour dommages s'applique, aucune caution ne doit être payée. Dans les cas extrêmes et/ou de dégâts causés intentionnellement, le locataire devra payer la valeur des dommages en espèces au représentant.

B. Caution :

À l'arrivée, vous paierez la caution en espèces au(x) représentant(s) du lieu. La caution sera remboursée sur votre compte bancaire ou par carte de crédit dans les 10 jours suivant votre départ. Toute perte ou tout dégât causé(e) à la maison de vacances qui seront identifiés par la suite seront déduits. Tout dégât et défaut qui ne sont pas signalés à notre représentant dans les 14 heures suivant l'arrivée sera retenu comme s'il avait été causé par vous. Les jeunes touristes (groupes de personnes d'une moyenne d'âge <25 ans) paieront une caution de 150 euros par personne.

C. Arrivée et départ

Le Club Villamar travaille avec diverses agences locales situées sur la côte espagnole et chaque agent dispose de ses propres horaires et conditions d'arrivée. Les informations concernant les horaires d'arrivée sont indiquées sur chaque page de villa et dans les adresses qui vous seront envoyées par e-mail. Pour vérifier votre réservation, merci de fournir une copie du formulaire de la réservation Club Villamar ainsi qu'une preuve valide de votre identité à notre représentant local à votre arrivée. Merci de respecter les horaires d'arrivée et de départ de l'agence. Si votre horaire d'arrivée/départ est différent de l'heure indiqué sur le site web, vous devez demander une autorisation expresse au Club Villamar ou à notre représentant local.

D. Service extra :

D1. Nettoyage.

Le nettoyage final est un service optionnel ou obligatoire que vous pouvez réserver au bureau des réservations à votre arrivée. Le coût du nettoyage final est indiqué sur la page de chaque villa. Même si vous réservez le service de nettoyage final, vous devez savoir qu'il y a une liste de tâches que vous devez effectuer vous-même (nettoyer le barbecue, vider le lave-vaisselle, vider la poubelle, etc.). Si la propriété n'est pas livrée conformément à ces directives, le représentant local est en droit de retenir les frais de nettoyage.

D2. Nettoyage intérimaire :

Le nettoyage intérimaire de la villa est un service optionnel qui est négociable et dont le montant peut être payé à l'arrivée.

D3. Location et coûts des serviettes et draps de lit :

Les informations concernant la location et le coût des serviettes et draps de lit sont disponibles sur le listing indiqué sur la page de la villa.

D4. Consommation de gaz, d'eau et d'électricité :

Cela est inclus dans le cas de nombreuses propriétés à louer. Dans certains cas, vous devrez payer la consommation de gaz, d'eau et d'électricité. Ces informations sont disponibles sur le listing indiqué sur la page web de la villa.

18. Personnes de moins de 18 ans.

Conformément à la Loi Européenne, une personne peut louer une villa et y venir en vacances uniquement sans supervision si elle a au moins 18 ans.

19. Exceptions à la procédure de garantie/caution.

La personne responsable de la villa peut décider à tout moment de demander à des groupes de personnes de plus de 25 ans, qui ne voyagent pas ensemble en tant que famille, de payer une caution.