

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE – INTERNET

En vigueur au 27/03/2026

## ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de suivants :

Création et optimisation des annonces (photos, descriptions, tarification), diffusion sur les plateformes de réservation, gestion des réservations et du calendrier, communication avec les voyageurs 7j/7, accueil des voyageurs (check-in / check-out), ménage professionnel et blanchisserie, gestion des consommables (linge, produits d'accueil), assistance voyageurs pendant le séjour, shooting photo professionnel, gestion administrative (règlement intérieur, caution, assurances), compte-rendu régulier de l'état du logement, conseils pour améliorer la rentabilité.

Tels que proposés par le prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr).

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr).

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

La Cave à Séjours, SAS

Capital social de 500 euros

Immatriculé au RCS de DIJON, sous le numéro 993944321

PARC MIRANDE - 14 E rue Pierre de Coubertin 21000 DIJON

Mail : [contact@lacaveasejours.fr](mailto:contact@lacaveasejours.fr)

Téléphone : 0695749831 / 0674128164

Les services présentés sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) sont proposés à la vente pour les territoires suivants : Dijon et ses villes alentours.

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

## **ARTICLE 2 - Prix**

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr), lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le prestataire sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le prestataire et remise au client lors de la fourniture des services commandés.

## **ARTICLE 3 – Commandes**

Il appartient au Client de sélectionner sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) les services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

La commande des prestations est formalisée par l'acceptation du contrat de prestation entre la conciergerie et le client et devient définitive après validation écrite de ce dernier ; à l'issue de la réalisation des prestations, une facture est émise et adressée au client en vue de son règlement selon les conditions convenues.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le client et le prestataire.

Le prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

La passation d'une commande sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) implique la conclusion d'un contrat d'une durée minimum de 1 an renouvelable pour une même durée par tacite reconduction.

Aux termes de l'article L 215 -1 du Code de la consommation, reproduit ci-dessous :

"Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

L'article L215-2 du Code de la consommation exclut l'application de l'art L215-1 aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement, à l'inverse l'article L215-3 du Code de la consommation, dispose que ces règles sont applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

L'article L241-3 du sanctionne le professionnel qui n'aurait pas procédé aux remboursements dans les conditions prévues à l'article L 215-1 du Code de la consommation.

## **ARTICLE 4 - Conditions de paiement**

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes : paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du prestataire (dont les coordonnées sont communiquées au client lors de la passation de la commande)

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture des services, intervenant selon les conditions définies à l'article « Fourniture des Prestations » et comme indiqué sur la facture remise au Client.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr).

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le prestataire ne sera pas tenu de procéder à la future fourniture des services commandés par le client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## **ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations**

Les Services commandés par le client seront fournis selon les modalités suivantes :

Les prestations de conciergerie sont fournies conformément au contrat de prestation conclu entre la conciergerie et le client, à compter de la date de prise d'effet convenue entre les parties.

La conciergerie intervient sur le logement confié par le client dans le cadre de la location de courte durée et assure les prestations prévues contractuellement, telles que la gestion des voyageurs, l'accueil et le départ, le ménage, la fourniture du linge et toute autre prestation expressément prévue au contrat.

L'exécution des prestations est subordonnée à la mise à disposition par le client de l'ensemble des informations, accès et autorisations nécessaires, notamment les clés, codes d'accès, informations relatives au logement et aux plateformes de réservation. À défaut, la conciergerie ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution des prestations.

Les prestations sont réalisées selon les standards professionnels en vigueur et dans la limite d'une

obligation de moyens. La conciergerie se réserve la possibilité de recourir à des prestataires ou sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations, sous sa responsabilité.

Les dates et horaires d'intervention peuvent varier en fonction des réservations, des contraintes opérationnelles et des demandes des voyageurs, sans que cela ne remette en cause la bonne exécution des prestations.

En cas de demande spécifique ou de prestation non prévue initialement au contrat, celle-ci fera l'objet d'un accord préalable entre les parties et pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

Les prestations de conciergerie sont fournies à compter de la date de prise d'effet du contrat de prestation conclu entre la conciergerie et le client. Leur exécution s'effectue de manière continue ou ponctuelle selon la nature des prestations souscrites et en fonction du calendrier des réservations du logement, sans qu'aucun délai fixe ou garanti ne puisse être imposé à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr).

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Les prestations étant soumises à une obligation de moyen, les retards ponctuels ne donnent pas droit à annulation. En cas de retard prolongé, le client pourra demander l'annulation par écrit après un délai de 15 jours suivant le dépassement du délai convenu après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du client, la vente des services pourra être résolue à la demande écrite du client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du client concernant les conditions de fourniture des services, dûment acceptées par écrit par le prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

Avant la réalisation des prestations, le client peut proposer un changement de lieu, qui ne sera effectif qu'après acceptation par la conciergerie et sous réserve des conditions pratiques et tarifaires, aux frais exclusifs du client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le client peut adresser toute réclamation relative à la fourniture des prestations par écrit, en précisant les motifs et, le cas échéant, les éléments justificatifs. Toute réclamation doit être formulée au plus tard dans un délai de sept jours à compter de la réalisation des prestations. La conciergerie s'engage à accuser réception de la réclamation et à y répondre dans les meilleurs délais afin de proposer une solution appropriée. Toute réclamation relative à la fourniture des prestations doit être adressée par écrit, soit par courrier postal à l'adresse de la conciergerie, soit par courrier électronique à l'adresse indiquée sur le site internet, ou via le formulaire de contact disponible sur le site. Les réclamations verbales ou transmises par d'autres moyens ne seront pas considérées comme recevables., avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le client.

## **ARTICLE 6 - Droit de rétractation**

Compte tenu de la nature des services fournis, les commandes passées par le client ne bénéficient pas du droit de rétractation.

Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

## **ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties**

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités suivantes :

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 du Code de la consommation.

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours viennent s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le prestataire, par écrit (mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.

Pour toute prestation constatée non conforme, le prestataire s'engage à apporter la solution appropriée (remplacement, réparation, ou compensation) dans un délai maximum de 14 jours suivant

la constatation du défaut ou vice. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La garantie du prestataire est limitée au remboursement des services effectivement payés par le client.

Le prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site du prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les services sont fournis, qu'il appartient au client, qui est seul responsable du choix des services demandés, de vérifier.

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

## **ARTICLE 8 - Données personnelles**

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des services et leur réalisation et leur délivrance, ainsi qu'à leur transmission à des tiers intervenant dans la réalisation des services. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

### **8.1 Collecte des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) sont les suivantes :

#### **Ouverture de compte**

Lors de la création du compte Client / utilisateur :

Prénoms, noms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail (en plus des données pour le paiement bancaire), pièce d'identité, date et lieu de naissance.

#### **Paiement**

Dans le cadre du paiement des prestations proposés sur le site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr), celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du client / utilisateur.

## **8.2 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont utilisées par le prestataire et ses co-contractants pour l'exécution du contrat et pour assurer l'efficacité de la prestation de services, sa réalisation et sa délivrance.

La ou les catégorie(s) de co-contractant(s) est (sont) :

- Prestataire de paiement pour le traitement sécurisé des transactions, prestataire pour les réservations, prestataire de maintenance ou de dépannage pour l'entretien du logement, prestataire de ménage ou blanchisserie pour la fourniture des services de nettoyage

Le responsable de traitement des données est le prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

## **8.4 Limitations du traitement**

Sauf si le client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

## **8.5 Durée de conservation des données**

Le prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

## **8.6 Sécurité et confidentialité**

Le prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

## **8.7 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) disposent des droits suivants :

- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par courriel électronique au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du client, celui-ci doit être motivé.

Le client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

## **ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site [www.lacaveasejours.fr](http://www.lacaveasejours.fr) est la propriété du vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## **ARTICLE 10 - Droit applicable - Langue**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.