



Conditions Générales de Vente (CGV)

Réservations de Locations de Vacances à Saint-Martin

Bienvenue sur notre plateforme de réservation de locations de vacances à Saint-Martin ! Nous vous invitons à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) avant d'effectuer toute réservation. En confirmant votre réservation, vous acceptez pleinement et sans réserve l'intégralité de ces CGV.

1. Parties

Ces CGV régissent les relations contractuelles entre :

- **La Conciergerie** : CAP SXM by CAP Projets, SARL au capital de 9 000€, dont le siège social est situé 119 bis rue de Colombes 92 600 Asnières sur Seine, RCS de Nanterre N° 492 658 919, représentée par son établissement secondaire chez Dom&Illes 3 rue Caraïbes Hope Estate 97150 Saint-Martin
 - Titulaire de la carte professionnelle : Transaction sur immeubles et fonds de commerce / Gestion immobilière n° CPI 9201 2017 000 023 002 délivrée par CCI Paris Ile de France
 - TVA intracommunautaire FR 884 926 589 19 - RCP SEGAP N°LEGI03331 Garantie financière : SEGAP – LLOYD'S - N° de contrat : SLEGA103688
 - N° de TGCA 186100
 - Ci-après dénommée "la Conciergerie".
- **Le Client** : Toute personne physique ou morale effectuant une réservation de location de vacances via la plateforme de réservation de la Conciergerie. Ci-après dénommé "le Client".

2. Objet

Ces CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Conciergerie propose à la réservation des hébergements de vacances situés sur l'île de Saint-Martin, ainsi que les modalités de paiement, la gestion des réservations, l'accueil du Client, l'entretien et la maintenance des logements. La Conciergerie agit sous mandat d'administration de biens pour le compte des propriétaires des logements.

3. Réservation

3.1. Processus de Réservation

La Conciergerie utilise un outil de gestion des réservations automatisé nommé Octorate qui met à disposition une plateforme de réservations en ligne accessible via ce lien :

<https://book.octorate.com/octobook/site/ota/index.xhtml?id=1941>

Le Client sélectionne l'hébergement de son choix, les dates de séjour souhaitées et le nombre de personnes. Il remplit ensuite un formulaire de réservation avec ses informations personnelles. Avant de valider sa réservation, le Client peut vérifier le récapitulatif de sa commande et corriger d'éventuelles erreurs. La validation de la réservation implique l'acceptation de ces CGV.

3.2. Confirmation de Réservation et Disponibilité

Dès réception du paiement de l'acompte (voir article 4.1), la Conciergerie enverra au Client une confirmation de réservation par e-mail. Cette confirmation comprendra les détails de la réservation (hébergement, dates, prix, informations de contact, etc.) et tiendra lieu de contrat.



Conditions Générales de Vente (CGV)

Réservations de Locations de Vacances à Saint-Martin

Il est important de noter que la disponibilité de l'hébergement n'est confirmée qu'à la validation de la réservation et à la réception effective de l'acompte. En cas de chevauchement de réservations ou d'indisponibilité imprévue de l'hébergement après la validation, la Conciergerie s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais et à lui proposer une solution alternative ou un remboursement intégral de l'acompte.

4. Prix et Modalités de Paiement

4.1. Prix

Les prix des hébergements sont indiqués en Euros (€), auxquels sont ajoutés, au moment du règlement la taxe de séjour (4% du montant de l'hébergement), les frais de ménage de sortie obligatoire, les frais liés au paiement par Carte Bancaire, et les éventuels suppléments comme les lits d'appoint qui seront clairement spécifiés avant la validation de la réservation.

Des remises peuvent être appliquées en fonction de la durée du séjour.

Un tarif plus élevé avec une assurance BESAFE PLUS est proposé. Cette dernière permet l'annulation jusqu'à la dernière minute. Prendre connaissance des conditions générales de l'assurance : <https://www.travel.besafesuite.com/insurances/besafe-plus>

4.2. Modalités de Paiement

Le paiement s'effectue en deux temps :

TARIF SANS ASSURANCE < 28 nuits + TARIF AVEC ASSURANCE BESAFE PLUS séjour <28 nuits

- **Acompte** : Un acompte de **30%** du montant total de la réservation (frais inclus) est exigible au moment de la réservation.
- **Solde** :
 - Le solde de **70%** du montant total de la réservation doit être réglé au plus tard **un (1) mois avant la date d'arrivée** prévue. Si le solde n'est pas reçu dans les délais impartis, la Conciergerie se réserve le droit d'annuler la réservation et de conserver l'acompte versé, sans possibilité de remboursement pour le Client.
- Si le séjour débute dans moins d'un mois, la totalité du montant est nécessaire pour valider la réservation.

TARIF SANS ASSURANCE > ou = 28 nuits + AVEC ASSURANCE BESAFE PLUS séjour >ou =28 nuits

- **Acompte** : Un acompte de **30%** du montant total de la réservation (frais inclus) est exigible au moment de la réservation.
- **Solde** :
 - Le solde de **70%** du montant total de la réservation doit être réglé au plus tard **trois (3) mois avant la date d'arrivée** prévue. Si le solde n'est pas reçu dans les délais impartis,



Conditions Générales de Vente (CGV)

Réservations de Locations de Vacances à Saint-Martin

la Conciergerie se réserve le droit d'annuler la réservation et de conserver l'acompte versé, sans possibilité de remboursement pour le Client.

- Si le séjour débute dans moins d'un mois, la totalité du montant est nécessaire pour valider la réservation.

4.3. Moyens de Paiement

La Conciergerie accepte les moyens de paiement suivants :

- **Virement Bancaire** : Les coordonnées bancaires de la Conciergerie seront communiquées au Client lors du processus de réservation. Le virement doit être effectué dans les meilleurs délais pour garantir la réservation. La réservation ne sera confirmée qu'à réception effective des fonds sur le compte de la Conciergerie.
- **Carte Bancaire via Stripe** : Le paiement par carte bancaire est sécurisé par la plateforme de paiement en ligne Stripe. Les données de paiement sont cryptées et traitées directement par Stripe, garantissant la confidentialité des informations bancaires du Client. Les cartes acceptées sont Visa, MasterCard, Maestro. Les cartes American Express ne sont pas acceptées. Des frais de 3.78% sont ajoutés pour tout paiement par Carte Bancaire. En cas d'annulation, les frais de paiement par Carte Bancaire et de restitution de la somme (3.78% x 2) ne sont pas remboursables.

4.4. Dépôt de garantie/caution

A titre de dépôt de garantie destiné à couvrir les éventuels dommages et/ou dégradations du logement et du mobilier et objets garnissant le logement, causés par le Client, nécessitant une réparation, un remplacement, un nettoyage excessif, ainsi que les pertes/disparitions de clés, télécommandes ou d'objets/équipements/linges, une caution est demandée dont le montant est :

- 550€ pour les studios
- 950€ pour les T2 (une chambre)
- 1200€ pour les T3 (2 chambres)
- 1500€ pour les Villas

Pour finaliser la réservation en toute sécurité, la Conciergerie utilise le service Swikly, qui permet de déposer votre caution par empreinte de carte bancaire. Quelques jours avant l'arrivée, un e-mail est envoyé au Client invitant à sécuriser la caution en quelques clics. Il est important de noter qu'aucun montant ne sera débité et aucun fonds ne sera bloqué sur le compte bancaire (pas d'influence sur le plafond de la Carte Bancaire).

La caution sera automatiquement annulée quelques jours après le départ si aucun problème n'est constaté. La valeur retenue pour toute dégradation ou tout remplacement correspondra au prix de remplacement à neuf majoré de 20 % pour couvrir le temps passé à la remise en état + des frais de retenue de caution de 3,4% du montant retenu + 0,25 cts HT.

Cette caution est OBLIGATOIRE et devra être validée au plus tard 48 heures avant le début du séjour. Sans cela, la réservation sera automatiquement annulée et les sommes versées conservées sans aucun recours possible.



Conditions Générales de Vente (CGV)

Réservations de Locations de Vacances à Saint-Martin

5. Gestion des Locations

La gestion des locations, incluant la remise des clés, l'état des lieux d'entrée et de sortie, ainsi que toute communication relative au séjour, sera effectuée par la Conciergerie. Le Client s'engage à respecter les procédures et les instructions communiquées par la Conciergerie pour le bon déroulement de son séjour.

Il respectera :

- le nombre de voyageurs déclarés
- les heures de checkin et checkout
- les consignes données par la Conciergerie
- le règlement intérieur du logement et de la résidence

6. Modifications et Annulations

6.1. Modifications par le Client

Le Client peut accéder à sa réservation en se connectant avec les informations reçues par e-mail.

Toute demande de modification de réservation (dates, hébergement, nombre de personnes) doit être adressée par écrit à la Conciergerie par mail contact@cap-sxm.com. Celle-ci s'efforcera d'accéder aux demandes de modification dans la mesure des disponibilités et des contraintes, mais ne peut garantir leur faisabilité. Des frais de modification peuvent être appliqués.

6.2. Annulations par le Client

Toute annulation de réservation doit être notifiée par mail à la Conciergerie contact@cap-sxm.com. Sauf si le Client a souscrit à une assurance BE SAFE PLUS, les conditions d'annulation suivantes s'appliquent :

Pour les séjours de moins de 28 nuits :

- **Annulation plus de 30 jours avant l'arrivée :** Remboursement de l'acompte, déduction faite des frais de Carte Bancaire pour le paiement et le remboursement, si le paiement a été réalisé par Carte Bancaire.
- **Annulation entre 15 et 30 jours avant l'arrivée :** Le solde ayant été versé, 50% du montant de la réservation est conservé et 50% restitué au Client, déduction faite des frais de Carte Bancaire pour le paiement et le remboursement, si le paiement a été réalisé par Carte Bancaire. Un avoir pourra être émis pour 75% de la somme conservée valable un an dans un logement de la Conciergerie, pas forcément celui réservé initialement.
- **Annulation moins de 15 jours avant l'arrivée :** Le montant total de la réservation est dû et non remboursable.

Pour les séjours > ou = 28 nuits :

- **Annulation plus de 90 jours avant l'arrivée :** Remboursement de l'acompte, déduction faite des frais de Carte Bancaire pour le paiement et le remboursement, si le paiement a été réalisé par Carte Bancaire.



Conditions Générales de Vente (CGV)

Réservations de Locations de Vacances à Saint-Martin

- **Annulation entre 90 et 60 jours avant l'arrivée** : L'acompte est conservé par la Conciergerie. Un avoir valable un an de la totalité de la somme conservée pourra être émis, valable un an dans un logement de la Conciergerie, pas forcément celui réservé initialement.
- **Annulation moins de 60 jours avant l'arrivée** : Le montant total de la réservation est dû et non remboursable.

Nota Bene : Saint-Martin étant une île, il est très fréquent que surviennent un peu partout des coupures d'eau, d'électricité, de réseau Internet. A certains endroits et à certaines périodes, il peut également y avoir des échouements de sargasses. Aucun remboursement total ou partiel, ou remise ne sera octroyé pour ces problématiques inhérentes à la vie insulaire.

6.3. Annulations par la Conciergerie

Dans le cas exceptionnel où la Conciergerie serait contrainte d'annuler une réservation (indisponibilité imprévue de l'hébergement, force majeure, etc.), elle s'engage à proposer au Client un hébergement de substitution de qualité équivalente ou supérieure. Si aucune solution alternative n'est possible ou n'est acceptée par le Client, la Conciergerie procédera au remboursement intégral des sommes versées par le Client, sans que ce dernier ne puisse prétendre à des dommages et intérêts supplémentaires.

6.4. Cession et sous-location

Le contrat de location est conclu intuitu personae au profit du seul Client identifié en tête du contrat.

Toute cession du contrat, toute sous-location totale ou partielle, toute mise à disposition, même gratuite, sont rigoureusement interdites. Le Client ne pourra laisser la disposition des lieux, même gratuitement et/ou par prêt, à une personne étrangère à son foyer.

7. Description des Logements et Potentielles Modifications

Les descriptions des logements sur la plateforme (photos, équipements, superficie) sont fournies à titre indicatif et non contractuel. Bien que nous nous efforcions de les maintenir à jour, **les logements peuvent subir des modifications** (travaux, changement de mobilier, ajout ou suppression d'équipements, etc.) entre la date de réservation et la date d'arrivée. Ces modifications, si elles n'altèrent pas substantiellement les caractéristiques essentielles de l'hébergement et ses fonctionnalités principales, ne pourront donner lieu à un remboursement ou une compensation.

8. Responsabilité

8.2. Responsabilité du Client

- Le Client usera paisiblement du logement loué et du mobilier et équipements suivant la destination qui leur a été donnée par le contrat et répondra des dégradations et pertes qui pourraient survenir pendant la durée du séjour dont il a la jouissance exclusive
- Il déclarera au moment de la réservation le nombre de personnes et respectera celui-ci durant le séjour
- Le Client entretiendra le logement loué et le rendra en bon état de propreté.
- Il est strictement INTERDIT de fumer à l'intérieur du logement, mais autorisé sur les terrasses et balcons. En cas de non-respect de ces règles, des frais minimum de 250 € seront prélevés sur le dépôt de garantie du Client
- Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés



Conditions Générales de Vente (CGV)

Réservations de Locations de Vacances à Saint-Martin

- Le Client devra éviter tout bruit de nature à gêner les voisins, notamment ceux émis par les appareils de radio, télévision et autres
- Il respectera les règles de la résidence communiquées par la Conciergerie
- Le Client se tiendra informé des conditions météorologiques notamment durant la période cyclonique et s'engage à mettre en sécurité le logement suivant les consignes données par la Conciergerie
- Le Client ne pourra exercer aucun recours contre la Conciergerie en cas de vol et déprédations dans les lieux loués
- Il ne pourra s'opposer à la visite des locaux si la Conciergerie en fait la demande
- Il ne pourra prolonger son séjour en passant directement par le propriétaire. Si une demande de prolongation doit être faite, il devra la faire auprès de la Conciergerie

Avant la remise des clés de sortie, le Client s'engage à :

- Laver et ranger la vaisselle
- Placer tous les draps et serviettes sales dans la salle de bain (si cela n'est pas fait au départ, un supplément de 10 € par couchage sera pris sur la caution)
- Sortir tous les déchets à la poubelle (si les déchets sont encore dans la propriété lors du départ un supplément de 50 € sera pris sur la caution)
- Ne laisser aucune ordure ou dépôt sur les sols
- Verrouiller toutes les portes et fermer toutes les fenêtres
- Se déconnecter des applications de vidéos à la demande sur la télévision
- Éteindre toutes les climatisations et les lumières
- **Même si un ménage de sortie est réglé, il est attendu que le logement soit restitué dans un état propre et rangé. Tout surcoût de ménage sera retenu sur le dépôt de garantie**

Pour toute difficulté, le Client contactera par tout moyen la Conciergerie

Email de contact : contact@cap-sxm.com

9. Litiges et Droit Applicable

Ces CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de ces CGV sera soumis aux tribunaux compétents de Asnière-Sur-Seine, Siège social de CAP SXM By Cap Projets

10. Données Personnelles

La Conciergerie s'engage à protéger la confidentialité des données personnelles collectées auprès du Client. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse contacts@cap-projets.com (N° DPO-52064)