Conditions Générales de Location

TOUTE RÉSERVATION DE LOGEMENT PASSÉE SUR LE SITE cocoonr.fr (ci-après dénommé le Site) VAUT ACCEPTATION SANS RESERVE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES.

Elles régissent les locations de logement intervenues par le biais du Site et sont valables au moment où la Réservation est effectuée à l'exclusion de toutes autres conditions.

PRÉAMBULE

Le service de Réservation d'hébergement accessible sur le Site est fourni par la Société HOSTING DVPT, exerçant sous le nom commercial COCOONR.

La Société COCOONR est :

- une SAS au capital de 312 290 €, immatriculée au RCS de RENNES sous le numéro 813 786 563, dont le siège social est sis 6 rue de Lorient, 35000 RENNES, représentée par ses dirigeants légaux, domiciliés de droit audit siège, dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR69 813 786 563
- titulaire de la carte professionnelle mentions GESTION IMMOBILIÈRE et TRANSACTIONS SUR IMMEUBLES ET FONDS DE COMMERCE N° CPI 3502 2015 000 001 797, délivrée par la CCI de Rennes et valable jusqu'au 22 octobre 2027
- titulaire d'une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de MMA Entreprise, sous le numéro de police 120 137 405
- garantie par la Garantie Financière souscrite auprès de Galian sous le n° B 528 357 86 pour un montant de 6 320 000 €

Il est possible de la contacter :

- par lettre simple au **6 rue de Lorient, 35000 RENNES**
- par courrier électronique en utilisant l'adresse e-mail **contact@cocoonr.fr.**

La Société COCOONR a principalement pour objet :

- l'achat, la vente, la recherche la location ou sous-location en meublé d'immeubles bâtis
- la gestion immobilière de biens meublés affectés à l'usage d'habitation pour de courtes durées.

Elle est soumise au respect du Code de déontologie des agents immobiliers (cf. décret n° 2015-1090 du 28 août 2015) consultable sur le lien suivant : https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/8/28/JUSC1505288D/jo/texte.

Dans le cadre de ses activités de gestion immobilière, la Société COCOONR est notamment chargée par des propriétaires de logements d'intervenir de manière habituelle dans la conclusion d'actes juridiques portant sur la location courts-séjours de leurs biens immobiliers.

C'est dans ces circonstances qu'elle met en ligne des offres de locations de biens meublés pour de courts séjours.

Ces locations sont accessibles sur le Site cocoonr.fr et sur tous autres sites internet au travers desquels la Société COCOONR diffuse les annonces.

Pour l'intégralité des biens proposés à la location sur le Site, la Société COCOONR agit en vertu d'un mandat de gestion qui l'autorise expressément à accomplir tous les actes nécessaires à la gestion courante, l'entretien et la conservation des logements et des meubles les garnissant au nom et pour le compte de leurs propriétaires.

L'exécution des obligations contractuelles du contrat de location passé par la Société COCOONR, ès qualité de mandataire, incombent donc à ses mandants, les propriétaires des logements.

En tant que mandataire, sauf faute caractérisée ou négligence grave, la Société COCOONR n'est pas personnellement tenue envers les tiers dès lors qu'elle agit dans les limites de son mandat.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Les termes suivants sont employés avec le sens et la portée définis ci-après :

- **CLIENT** : personne physique ou morale qui réserve pour une courte durée l'un des logements proposés sur le Site de la Société COCOONR
- **RÉSERVATION** : action de retenir un logement pour une durée déterminée
- **CONTRAT** : convention liant le Client et le propriétaire du logement sélectionné dont le contenu intègre les présentes conditions générales (y compris préambule et annexes éventuelles) et l'annonce se rapportant au logement sélectionné
- **PRIX TOTAL** : montant total de la Réservation incluant le coût de la location, la taxe de séjour et les prestations complémentaires obligatoires ou optionnelles sélectionnées (blanchisserie, ménage, etc.) et les frais de service Cocoonr
- **ACOMPTE** : somme d'argent non récupérable versée en avance lors de la Réservation et à valoir sur le Prix total (l'Acompte implique un engagement ferme des parties d'exécuter leurs obligations respectives)

Ces définitions valent tant au singulier qu'au pluriel.

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des propriétaires des logements et de leurs Clients dans le cadre de l'intégralité des Réservations en ligne portant sur les biens proposés à la location courts séjours sur le Site.

Il est expressément précisé que les biens proposés à la location sur le Site n'ont pas pour objet des locaux à usage d'habitation principale ou à usage mixte professionnel et d'habitation principale. Le Client ne pourra, en aucun cas, se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'expiration de la période de location initialement prévue au Contrat.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales avant la validation de la Réservation au sens de l'article 6.

La Société COCOONR se réserve la possibilité d'adapter ou modifier, à tout moment, les présentes conditions générales. Les Clients sont invités à les consulter régulièrement afin de prendre connaissance des changements apportés applicables dès leur mise en ligne.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au jour de la Réservation d'un logement par le Client.

ARTICLE 3 - DISPONIBILITÉS DES LOGEMENTS

Le Site offre la possibilité au Client de vérifier la disponibilité des logements. La Société COCOONR met tout en œuvre pour que les disponibilités réelles soient mises à jour dans les plus brefs délais.

En cas d'indisponibilité d'un logement réservé et payé, le Client en sera informé par la Société COCOONR dès qu'elle aura connaissance de la difficulté. A défaut de solution de remplacement trouvée et acceptée par les parties, le remboursement des sommes déjà versées sera alors effectué.

ARTICLE 4 - INFORMATIONS SUR LES LOGEMENTS

La Société COCOONR s'efforce de décrire et présenter les logements proposés à la location avec la plus grande exactitude possible.

Les annonces comportent un descriptif du logement, de sa situation, de son niveau de confort, de ses principales caractéristiques, de ses équipements et, le cas échéant, de son classement touristique.

Outre ces éléments objectifs, le CLIENT pourra consulter des avis laissés par les anciens locataires d'un logement. Ces avis, issus de différentes plateformes de réservation, ont été compilés par la société COCOONR ; sans aucune modération.

Conformément à la législation, la responsabilité de la société COCOONR pourra être engagée si une erreur a été commise à propos de l'exposition d'un élément pouvant être présenté comme « le motif principal et déterminant de l'engagement » du CLIENT.

ARTICLE 5 - DURÉE DES LOCATIONS

La durée minimum des séjours - variable en fonction du logement sélectionné - est précisé dans l'annonce en ligne sur le Site. Un séjour inférieur est possible, dans la limite des disponibilités du logement, lorsqu'il s'agit de la prolongation d'une Réservation dans le même logement (jours qui précèdent ou succèdent les dates initiales).

Dans le cadre de la location saisonnière, les séjours ne peuvent être supérieurs à 3 mois.

Dans certains cas, notamment pour des séjours d'une durée supérieure à 3 mois, la société Cocoonr pourra proposer au CLIENT la signature d'un bail spécifique (bail mobilité, bail civil,...). Dans ce cas, les conditions du dit bail prévaudront aux présentes conditions générales de location.

ARTICLE 6 - RÉSERVATION et FORMATION DU CONTRAT DE LOCATION

Le Client doit avoir atteint l'âge minimum de 18 ans au moment de la Réservation.

Afin de réaliser la Réservation, le Client doit obligatoirement suivre les étapes suivantes :

- composer l'adresse du Site
- suivre les instructions du Site
- choisir le logement de son choix, à partir du catalogue d'annonces en ligne
- remplir le formulaire de Réservation figurant sur le Site, étant précisé qu'en cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, la disponibilité du logement sélectionné n'est plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre sa sélection de logement depuis le début.
- vérifier les éléments de la Réservation et, le cas échéant, identifier et corriger les erreurs
- lire et accepter les présentes conditions générales en cliquant à l'endroit indiqué sur le Site
- valider la Réservation et son Prix total
- suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer l'Acompte et/ou le Prix total.

L'acceptation des conditions générales, la fourniture en ligne des coordonnées bancaires du Client et la validation finale de la Réservation :

- donneront lieu à l'envoi d'un e-mail de confirmation de la part de la Société COCOONR sans délai et à l'adresse indiquée par le Client dans le formulaire en ligne
- vaudront signature et acceptation expresse du prix de la location, de la description du logement et des prestations proposées et/ou sélectionnées et de toutes les opérations effectuées (1) et preuve de l'accord du Client et exigibilité des sommes dues au titre de la Réservation. (2)

La Réservation est assurée après l'accusé de réception de l'Acompte prévu à l'article 11 des présentes conditions générales. Si le Client renonce par la suite à la location, il restera redevable du Prix total, déduction faite dudit Acompte.

Toutefois, la Société COCOONR se réserve le droit de refuser la Réservation si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et plus particulièrement lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement ou l'exécution d'une Réservation antérieure.

ARTICLE 7 - PREUVE DE LA RÉSERVATION

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société COCOONR dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, Réservations et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des Réservations et des justificatifs de paiement est effectué sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil et pouvant être produit à titre de preuve.

ARTICLE 8 - PRIX DE LA LOCATION ET DES PRESTATIONS

Le prix de la location et des prestations est indiqué sur le Site par logement et par prestation. Au moment de la validation de la Réservation, le Prix total affiché comprend le prix de la location, de la taxe de séjour et des prestations obligatoires ou optionnelles sélectionnées, étant précisé que :

sauf mention contraire, le prix de la location comprend :

- * les charges de TV, d'accès à internet et de consommation d'énergie (eau, électricité, gaz). La Société COCOONR et/ou ses mandants ne sont pas responsables d'un dysfonctionnement de l'un de ces prestataires de services.
- * la fourniture du linge de maison (serviettes, draps, housses de couette, taies d'oreillers, torchons, etc.)
- la taxe de séjour est prélevée par la Société COCOONR conformément à l'article L. 2333-29 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) qui prévoit que cette taxe due - par personne et par nuit - par les personnes hébergées à titre onéreux, qui ne sont pas domiciliées sur le territoire de la location et qui ne possèdent pas de résidence à raison de laquelle elles sont passibles de la taxe d'habitation. Son montant peut varier selon le type d'hébergement et le lieu de situation du logement. Sont exonérées les personnes âgées de moins de 18 ans, titulaires d'un Contrat de travail saisonnier employés dans la commune, bénéficiant d'un hébergement d'urgence ou d'un relogement temporaire, ou qui occupent des locaux gérés par des associations dont le loyer est inférieur à un montant que le conseil municipal détermine.
- une prestation de ménage de fin de séjour est obligatoirement facturée pour toute location quelle que soit sa durée. Son montant dépendant du logement sélectionné, il convient de se reporter à l'annonce en ligne sur le Site. Des prestations de ménage supplémentaires peuvent être réalisées et facturées à la demande du Client.
- pour chaque réservation sur le site Cocoonr.fr, la société COCOONR pourra facturer des frais de services dont le montant sera signalé au moment du paiement de la réservation

ARTICLE 9 – ESCOMPTE

Aucun escompte ne sera pratiqué pour paiement dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes conditions générales.

ARTICLE 10 – RÉDUCTIONS

Le Client bénéficiera des réductions figurant dans le catalogue d'annonces en ligne, lesquelles sont soit ponctuelles (offres de dernière minute), soit afférentes à la durée de la location (prix journalier dégressif en fonction de la longueur du séjour).

Par ailleurs, dans le cadre de ses campagnes de communication, la société COCOONR se réserve le droit de diffuser des coupons de réduction.

Pour utiliser un coupon en sa possession, le CLIENT devra renseigner le code correspondant lors de sa réservation en ligne. Les bons de réduction Cocoonr sont valables sur le site https://cocoonr.fr uniquement et ne peuvent être utilisés sur aucun autre site.

Dans tous les cas, un bon de réduction n'est pas applicable à une commande déjà en cours de traitement. Par ailleurs, les bons de réduction Cocoonr ne sont ni remboursables ni cumulables et peuvent comporter une date d'expiration.

ARTICLE 11 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Les modalités de paiement varient en fonction du type de logement et du délai entre la réservation et l'arrivée.

Conditions Souples J-5 :
Pour une réservation effectuée plus de 5 jours avant l'arrivée, aucun paiement n'est demandé au moment de la réservation. Le montant sera demandé par e-mail, via un lien sécurisé une semaine avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 5 jours avant l'arrivée, la totalité du montant devra être réglée immédiatement.

Conditions Souples J-7 :
Pour une réservation effectuée plus de 7 jours avant l'arrivée, aucun paiement n'est demandé au moment de la réservation. Le montant sera demandé par e-mail, via un lien sécurisé une semaine avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 7 jours avant l'arrivée, la totalité du montant devra être réglée immédiatement.

Conditions Souples J-14 :
Pour une réservation effectuée plus de 14 jours avant l'arrivée, aucun paiement n'est demandé au moment de la réservation. Le montant sera demandé par e-mail, via un lien sécurisé deux semaines avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 14 jours avant l'arrivée, la totalité du montant devra être réglée immédiatement.

Conditions Souples J-30 :
Pour une réservation effectuée plus de 30 jours avant l'arrivée, aucun paiement n'est demandé au moment de la réservation. Le montant sera demandé par e-mail, via un lien sécurisé un mois avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 30 jours avant l'arrivée, la totalité du montant devra être réglée immédiatement.

Conditions Modérées J-14 :
Pour une réservation effectuée plus de 14 jours avant l'arrivée, un acompte de 25 % est requis au moment de la réservation. Le solde sera demandé par e-mail, via un lien sécurisé deux semaines avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 14 jours avant l'arrivée, la totalité du montant devra

être réglée immédiatement.

Conditions Modérées J-30 :
Pour une réservation effectuée plus de 30 jours avant l'arrivée, un acompte de 25 % est requis au moment de la réservation. Le solde sera demandé par e-mail, via un lien sécurisé un mois avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 30 jours avant l'arrivée, la totalité du montant devra être réglée immédiatement.

Conditions Strictes :
Le montant total devra être réglé au moment de la réservation.

Les paiements s'effectuent uniquement par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard et Mastercard.

Les dates d'échéances de paiement varient en fonction de la modalité de paiement associée à la réservation, les règlements devront être effectués via les liens de paiement sécurisés transmis.

Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

Le Client communique les 16 chiffres et la date d'expiration de la carte bleue utilisée ainsi que, le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Pour vérifier la validité de la carte, une pré-autorisation de 50 centimes sera effectuée, au moment de la réservation, puis annulée sous 24 heures (ce délai pouvant varier selon la banque du Client).

Si tout ou une partie du paiement ne peut être récolté, La Société COCOONR se réserve le droit d'annuler la réservation et de résilier immédiatement le Contrat de location.

La Société COCOONR met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site.

ARTICLE 12 - DÉPÔT DE GARANTIE

Pour toute réservation et avant l'entrée dans le logement loué, une somme à titre de dépôt de garantie sera demandée au CLIENT.

Ce dépôt de garantie devra être réglé par carte bancaire ou sera effectué sous forme d'une empreinte de carte bancaire (suivant le logement).

La somme est destiné à couvrir les éventuelles dégradations du logement et du mobilier le garnissant, causées par le Client, ainsi que la perte de clefs. Le montant sera précisé dans l'annonce pour chaque logement.

Le CLIENT s'engage à régler le dépôt de garantie avant son arrivée ou, par défaut, autorise la SOCIETE à prélever le montant indiqué sur sa carte bancaire.

En cas d'absence de dégradation/pertes à la sortie des CLIENTS, l'empreinte bancaire sera annulée ou le dépôt de garantie sera remboursé dans un délai de 48h, selon les cas. Suivant les délais interbancaires quelques jours seront souvent nécessaires pour que le CLIENT puisse voir le remboursement de son dépôt de garantie sur son compte bancaire.

En cas de dégradation/pertes constatées à la sortie des CLIENTS, la SOCIETE pourra retenir la somme dûe sur la carte bancaire du CLIENT.

Dans le cas où un dossier de retenue sur dépôt de garantie serait ouvert par la SOCIETE, un délai supplémentaire pourra être nécessaire de manière à estimer correctement les frais afférents à la résolution du problème. En tout état de cause, ce délai ne pourra pas excéder 60 jours.

En cas de retenue d'un dépôt de garantie, la Société Cocoonr pourra facturer au Client, en supplément des sommes couvrant les dégradations et pertes causées, des frais de dossier d'un montant de 30€ TTC.

En cas de non respect des conditions générales, le client sera invité à quitter l'hébergement sans ne pouvoir exiger aucun remboursement. COCOONR se réserve le droit de prélever le montant des dégâts constatés. Ce montant sera prélevé sur l'empreinte bancaire fournit à la réservation. COCOONR n'aura aucune obligation quand à prévenir le client mais peut lui fournir sur demande une facture.

ARTICLE 13 - ARRIVÉES / DÉPARTS

L'accueil et la remise des clés se font généralement sur le lieu de la location aux horaires indiqués dans l'annonce. Dans certains cas (lorsque cela est précisé dans l'annonce), les voyageurs pourront arriver de manière autonome dans le logement ou récupérer les clés à proximité de la location (en agence par exemple).

Les voyageurs devront obtenir l'accord de Cocoonr pour toute arrivée prévue en dehors des horaires indiqués dans l'annonce. Des frais pourront être facturés par Cocoonr (ou toute personne désignée par l'agence) pour organiser une arrivée anticipée ou tardive.

En cas de difficultés relatives à son horaire d'arrivée, le Client doit en informer la Société COCOONR dès la validation de sa Réservation pour tenter de convenir d'un horaire en dehors des plages fixées par la présente clause.

Le Client s'engage à prévenir - à l'avance et dès que possible - de l'heure de son arrivée, de l'heure de son départ et de tout éventuel retard.

La remise des clefs se fera contre présentation d'une pièce d'identité avec photographie et contre paiement du Prix total et du dépôt de garantie.

ARTICLE 14 – ASSURANCE

Une assurance Villégiature pourra être demandée au locataire, afin de garantir sa réservation.

ARTICLE 15 - ÉTATS DES LIEUX / INVENTAIRE

L'état des lieux n'est pas obligatoire dans la cadre d'une location saisonnière. Si aucun état des lieux n'est dressé, la présomption de bon état (article 1731 du Code civil) s'applique donc : le CLIENT est présumé avoir reçu le logement en bon état et devra le rendre dans le même état lors de la sortie des lieux.

Par conséquent, au moment de son arrivée ou dans les 6 heures qui suivent son accueil, le CLIENT est invité à signaler à la Société Cocoonr, par e-mail, toute dégradation ou état anormal d'entretien constaté dans le logement réservé.

Au moment de son départ, le CLIENT devra par ailleurs avoir effectué les tâches suivantes :

- vaisselle faite, séchée et rangée
- appareils ménagers nettoyés
- poubelles vidées (notamment descente du verre)
- mobilier remis en place.

Un état anormal d'entretien et/ou de remise en état entraînera une retenue automatique sur dépôt de garantie facturée à 25 € de l'heure. La disparition ou la dégradation manifeste de l'équipement et/ou du mobilier liée à une utilisation inhabituelle entraînera une retenue sur dépôt de garantie équivalente au remplacement à neuf du matériel endommagé.

ARTICLE 16 - CONDITIONS D'OCCUPATION

Le Client reconnaît que la location ne lui est consentie qu'à titre de résidence provisoire et de plaisance, condition majeure sans laquelle la présente location ne lui aurait pas été consentie.

Il occupera les lieux personnellement et raisonnablement. Aucune activité commerciale ou professionnelle ne pourra être exercée dans les lieux.

Le logement est équipé en mobilier suffisant pour accueillir le nombre maximum de personnes précisé dans le Contrat de location. Sauf accord préalable de la Société COCOONR, l'apport de lits supplémentaires et l'hébergement de personnes supplémentaires ne sont pas autorisés, étant précisé qu'un enfant compte pour une personne. A défaut, le Contrat sera résilié immédiatement sans remboursement.

Pour des raisons évidentes de sécurité ou de santé, les mineurs non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux au sens du Code civil, ne sont pas admis.

Le Client s'oblige à :

- respecter le règlement intérieur ou de copropriété dont le contenu lui sera indiqué - si besoin est - à son arrivée
- respecter la tranquillité du voisinage en occupant les lieux dans le calme à toute heure du jour et de la nuit
- ne pas fumer à l'intérieur du logement
- sauf accord préalable de la Société COCOONR, ne pas introduire d'animaux dans le logement
- ne pas entreposer des meubles meublants, exception faite pour le linge et les menus objet
- ne faire aucune modification ni changement dans la disposition des meubles et des lieux
- laisser exécuter dans les lieux loués les réparations dont l'urgence et la nécessité apparaîtraient pendant la location, et ne permettraient pas leur report
- informer immédiatement la Société COCOONR de tout sinistre et des dégradations se produisant dans les lieux loués, même s'il n'en résulte aucun dommage apparent
- informer immédiatement la Société COCOONR de toute difficulté d'utilisation ou problème rencontré.
- être vigilant lors de l'ouverture et à la fermeture des portes et des fenêtres. Ces dernières peuvent présenter des spécificités relatives à la sécurité du logement. La société COCOONR décline toute responsabilité envers les locataires qui, par mégarde, se retrouveraient coincés à l'extérieur de la location.

L'utilisation du WIFI est soumise au respect des principes suivants :

- ne pas utiliser le WIFI à des fins illicites, interdites et illégales
- ne pas perturber les services et/ou contenus et/ou données accessibles
- ne pas diffuser ou divulguer les éléments permettant à un utilisateur étranger à la location de s'identifier sur le réseau WIFI.

La Société COCOONR et ses mandants ne sont pas responsables :

- en cas de perte et/ou vol (argent compris), dégradation des biens personnels, dommages ou blessures corporels causés au Client
- pour les privations et diminutions de jouissance ne provenant pas de son fait.

ARTICLE 17 - DROIT DE RÉTRACTATION

Les Réservations effectuées sont impératives selon la réglementation en vigueur. En effet, le droit de rétractation dans les 14 jours prévu par l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation n'est pas applicable aux Contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement (article L. 221-28 du Code de la consommation).

ARTICLE 18 - CESSION DU CONTRAT DE LOCATION

Le Client peut céder son Contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui sans avoir à recueillir l'accord préalable de la Société COCOONR.

En revanche, il doit impérativement en informer la Société COCOONR au plus tard dans les 7 jours avant le début de la location et fournir l'identité et les coordonnées complètes du cessionnaire. A défaut, la cession n'est pas valable.

En toute hypothèse, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement des obligations pécuniaires du Contrat.

ARTICLE 19 - ANNULATION, INTERRUPTION ANTICIPÉE ET REMBOURSEMENT

Les règles applicables en matière d'annulation sont spécifiques à chaque logement et sont affichées sur la page de présentation de chaque logement.

Conditions Souples J-5 :
L'annulation est gratuite à plus de 5 jours de l'arrivée. À compter de 5 jours, le montant total du séjour est dû, seuls les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés. En cas d'annulation en cours de séjour ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera possible.

Conditions Souples J-7 :
L'annulation est gratuite à plus de 7 jours de l'arrivée. À compter de 7 jours, le montant total du séjour est dû, seuls les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés. En cas d'annulation en cours de séjour ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera possible.

Conditions Souples J-14 :
L'annulation est gratuite à plus de 14 jours de l'arrivée. À compter de 14 jours, le montant total du séjour est dû, seuls les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés. En cas d'annulation en cours de séjour ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera possible.

Conditions Souples J-30 :
L'annulation est gratuite à plus de 30 jours de l'arrivée. À compter de 30 jours, le montant total du séjour est dû, seuls les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés. En cas d'annulation en cours de séjour ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera possible.

Conditions Modérées J-14 :
En cas d'annulation à plus de 14 jours de l'arrivée, l'acompte reste dû. À compter de 14 jours, le montant total du séjour est dû, seuls les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés. En cas d'annulation en cours de séjour ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera possible.

Conditions Modérées J-30 :
En cas d'annulation à plus de 30 jours de l'arrivée, l'acompte reste dû. À compter de 30 jours, le montant total du séjour est dû, seuls les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés. En cas d'annulation en cours de séjour ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera possible.

Conditions Strictes :
Aucun remboursement n'est possible en cas d'annulation, quelle que soit la date. En cas d'annulation avant la date d'arrivée prévue, les frais de ménage éventuels et les taxes de séjour seront remboursés.

Les heures et dates mentionnées dans les conditions se réfèrent au fuseau horaire local du logement. Les délais d'annulation sont calculés à partir de 00h01, le jour de l'arrivée prévue dans le logement.

En dehors des conditions d'annulation applicables à la réservation, le Client pourra bénéficier d'un remboursement total dans les situations suivantes :

Circonstances extraordinaires

Dans les rares cas où un événement majeur sur le lieu de destination empêcherait le Client de bénéficier de sa réservation, le Client peut être éligible à un remboursement en vertu de la politique relative aux circonstances extraordinaires de COCOONR.

Quels événements sont couverts ?

Les événements suivants sont couverts s'ils ont un impact sur la zone géographique de la réservation, se produisent après le moment de la réservation et empêchent ou interdisent, légalement, son déroulement futur ou en cours :

Situations d'urgence et épidémies de santé publique déclarées. Cela comprend les épidémies déclarées par les autorités, les pandémies et les urgences de santé publique. Sont exclues les maladies endémiques (par exemple, la grippe) ou communément associées à une zone géographique. Le Covid-19 n'est pas couvert par cette politique relative aux circonstances extraordinaires.

Restrictions administratives de voyage. Les remboursements sont possibles en cas de restrictions de voyage obligatoires imposées par un gouvernement, comme un ordre d'évacuation. Les recommandations non contraignantes et autres directives similaires ne sont pas prises en compte.

Opérations militaires et autres conflits. Les actes de guerre, les conflits, les invasions, la guerre civile, le terrorisme, les explosions, les bombardements, les rébellions, les émeutes et les insurrections.

Pannes à grande échelle des services essentiels. Les pannes prolongées de services essentiels, tels que le chauffage, l'eau et l'électricité, qui ont un impact sur la grande majorité des logements d'une zone géographique donnée.

Catastrophes naturelles. Les catastrophes naturelles et autres phénomènes météorologiques graves. Cela peut être un ordre d'évacuation obligatoire ou une panne à grande échelle des services publics essentiels.

Obligations d'origine gouvernementale ordonnées par les autorités après la réservation telles que le devoir de juré ou les comparutions devant un tribunal.

Décès du Client ou d'un proche, le proche devra avoir un lien de parenté du 1er degré avec le Client.

Afin de pouvoir justifier de l'annulation d'une réservation auprès du propriétaire du logement, la société COCOONR se réserve la possibilité de demander au Client toute pièce permettant de motiver sa demande de remboursement. Après un délai de 7 jours pour fournir les justificatifs et sans retour du locataire, la demande de remboursement sera considérée comme caduque.

Exemples d'événements courants non couverts :

- Événements qui ont une incidence sur un voyageur ou sur sa capacité à voyager, mais pas sur l'emplacement de la réservation.

- Blessure ou maladie imprévue.
- Recommandations de voyage non obligatoires ou autres consignes gouvernementales qui ne constituent pas une interdiction de voyager.
- Annulation ou reprogrammation d'un événement pour lequel la réservation a été faite.
- Perturbations des transports non liées à un événement couvert, telles que l'insolvabilité d'une compagnie aérienne, les grèves dans les transports et les fermetures de routes pour cause d'entretien.
- La perte ou l'expiration des documents de voyage, ou d'autres circonstances personnelles liées à l'autorisation de voyager.
- Certificat médical attestant l'impossibilité de voyager.

Notez que tout remboursement en dehors des conditions d'annulation de la réservation est à la discrétion de COCOONR.

Seuls les frais de ménage, les taxes de séjour et les éventuels suppléments seront systématiquement remboursés, si l'annulation de réservation est faite, par écrit, avant la date d'arrivée prévue initialement.

Les demandes d'annulation sans frais pour cas de force majeure sont recevables jusqu'à la veille de l'arrivée uniquement.

Tout séjour commencé est intégralement dû. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ prématuré des Clients pendant la période de location.

Les modifications de dates de séjour sont soumises aux mêmes conditions générales que les annulations.

Sans retour du Client relatif à son arrivée, à 15h00 le lendemain du jour suivant la date d'arrivée prévue au contrat, la Société COCOONR pourra, de plein droit, relouer le logement tout en conservant la faculté de se retourner contre le Client, et notamment d'exiger de sa part l'intégralité du loyer dû pour la période réservée.

ARTICLE 20 - FORCE MAJEURE et ÉVÉNEMENTS EXTÉRIEURS

Si l'un des éléments essentiels du Contrat de location ne peut plus être fourni par suite d'un événement de force majeure ou extérieur à la Société COCOONR, il doit le plus rapidement possible en aviser le Client, lequel disposera de l'option suivante :

- soit la résiliation du Contrat et le remboursement des sommes versées sans pénalité ni frais
- soit l'acceptation de la modification proposée (autre logement). Si le montant de la location est inférieur à celui initial, le solde restant dû sera recalculé et si le Client a déjà intégralement payé, le trop-perçu lui sera restitué dès l'acceptation de la modification du Contrat.

En toute hypothèse, la Société COCOONR ne sera pas responsable de la bonne exécution du Contrat dès lors qu'elle rapportera la preuve de la faute du Client, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un cas de force majeure.

ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Conformément aux dispositions du Règlement n°2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données, les données à caractère personnel recueillies par Hosting DVPT, ayant pour finalité :

- La gestion des locations à court terme : les données sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la prestation.
- La gestion des locations à moyen et long terme : les données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin du bail.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition et d'effacement en contactant l'adresse suivante notre référent Informatique et Libertés :

- Par mail à dpo@cocoonr.fr
- Par courrier à l'adresse suivante :
  Hosting DVPT
  6 rue de Lorient
  35000 RENNES

Si vous estimez que vos droits en matière de protection des données à caractère personnel ne sont pas respectés, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante :

Commission National de l'Informatique et des Libertés
3 place de Fontenoy
TSA 60715 75334
Paris Cedex 07

Pour en savoir plus sur notre politique de protection des données, reportez-vous au lien suivant : https://cocoonr.fr/apropos/politique-confidentialite/. Une copie pourra vous être fournie par courrier sur simple demande.

Pour accéder à la mention d'information détaillée relative aux locations à courte durée : https://drive.google.com/file/d/1v4dP-am94THHwXHUdep-1ZKah38Nsl5w/view

Pour accéder à la mention d'information détaillée relative aux locations à moyenne et longue durée : https://drive.google.com/file/d/1ZNSeLQ-jwmUhfEMta-tpGRtPOqnO37Wb/view

ARTICLE 22 - RÉCLAMATION ET RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Toute éventuelle réclamation doit être formulée immédiatement par e-mail à l'adresse reclamation@cocoonr.fr puis adressée à la Société COCOONR par courrier recommandé à l'adresse postale indiquée en préambule des présentes conditions générales. A défaut, les réclamations ne pourront être prises en compte.

Si le logement ne convient pas au moment du check-in et/ou en cas de départ anticipé, en cours de séjour, le CLIENT ne pourra bénéficier d'aucun remboursement, sauf accord écrit (par e-mail) du service réservations de la société COCOONR.

Pour permettre une prise en charge rapide de sa demande, le CLIENT sera invité à fournir des photos et autres éléments permettant d'apprécier objectivement la situation.

Pour chaque réclamation, la Société COCOONR essayera d'apporter des solutions adaptées par la voie d'un règlement amiable.

ARTICLE 23 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'utilisation du Site ne confère aucun droit de propriété intellectuelle sur le Site et/ou son contenu aux utilisateurs.

Le Site et chacun des éléments qui le composent (tels que les marques, logos, dessins et modèles, textes, arborescences, photographies, illustrations, images, schémas, logiciels, animations, bandes sonores, textes), y compris les éléments logiciels nécessaires au fonctionnement du Site, bases de données et newsletter peuvent contenir des informations confidentielles et des données protégées par le droit de la propriété intellectuelle ou toute autre loi applicable. Ainsi, sauf mention contraire sur le Site, les droits de propriété intellectuelle sur le contenu sont la propriété exclusive de la Société COCOONR.

Conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, toute représentation ou reproduction de tout ou partie du contenu du Site faite sans le consentement du son propriétaire est illicite. La violation de cette clause constitue une contrefaçon au sens du Code de propriété intellectuelle, laquelle constitue un délit pouvant être puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

ARTICLE 24 - LANGUE DU CONTRAT

Les présentes conditions générales 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.

ARTICLE 25 - INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales était annulée, tenue pour non valide, déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou considérée comme nulle et non-avenue par un changement de législation et/ou de réglementation, les autres stipulations demeureront en vigueur sans affecter la validité et le respect des présentes conditions générales.

ARTICLE 26 - ÉLECTION DE DOMICILE et TRAITEMENT DES LITIGES

En cas de survenance d'un litige, les parties s'engagent à mettre en œuvre une procédure de négociation à l'amiable pour trouver une solution amiable. Les parties font élection de domicile à l'Agence - 6 rue de Lorient 35000 Rennes. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales est soumis au droit français.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, l'Agence adhère au Service du Médiateur CM2C dont les coordonnées sont les suivantes : CM2C - 14 rue Saint Jean -75017 Paris – https://cm2c.net/. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de l'Agence, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici.

ARTICLE 27 - JURIDICTION COMPÉTENTE

Tous les litiges relatifs à l'application du Contrat et des présentes conditions générales, qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.