



**Provence Secrète vous propose des maisons à la location pour le compte de propriétaires. L'agence n'ayant qu'un rôle d'intermédiaire, le contrat de location est réputé avoir été conclu entre le locataire et le propriétaire.**

⇒ **Réservation et acompte.** Vous nous retournerez **sous 72 heures votre contrat de location signé, accompagné d'un versement d'acompte égal à 25 %** du montant total du séjour. **Nous ne pouvons accepter de réservation de personnes âgées de moins de 18 ans. La signature du contrat implique la connaissance et l'acceptation des conditions générales. En signant l'engagement de location, le locataire s'engage pour lui-même ainsi que pour tous les occupants du lieu loué, pour lesquels il se porte fort et prend la responsabilité des chèques ou autres règlements émis par un ou plusieurs cooccupants et qui seraient impayés.** Pour nos clients sans compte Français, les règlements doivent toujours s'effectuer par **virement express de type SWIFT** sur le compte bancaire indiqué ou prélèvement CB. L'intégralité des frais bancaires restant dans ce cas à la charge du donneur d'ordre. Compte tenu néanmoins des délais de transmission d'un ordre bancaire et afin de pouvoir maintenir l'option de réservation jusqu'à réception des fonds sur notre compte, il sera demandé au locataire de nous adresser par fax copie de l'ordre de virement et du contrat de location sous 72 heures.

⇒ **Visite de la location.** Provence Secrète n'est pas opposé à la visite préalable d'une location quelle qu'elle soit. Si le client désire effectuer cette visite préalable, il doit faire normalement la réservation de la référence choisie avec le versement d'acompte et la mention « **sous réserve de visite** ». L'adresse lui sera communiquée et une **option de 72 heures lui sera accordée. Les visites multiples ne sont pas acceptées.** Le client devra faire part de sa réponse dans le délai imparti. A défaut, Provence Secrète considérera la réservation comme ferme et définitive et soumise aux conditions normales d'annulation. Dans le cas où la location choisie ne répondrait pas aux exigences du client, Provence Secrète s'engage à rembourser intégralement le versement diminué de 80 € TTC de frais de dossier et de rémunération de son personnel.

⇒ **Prix - nombre de personnes.** Les séjours sont calculés sur un certain nombre de nuitées. **Aucune contestation concernant le prix du séjour ne pourra être prise en compte après la signature du contrat. Il appartient au locataire d'apprécier avant le départ si le prix lui convient. Les prix s'entendent taxes et honoraires inclus,** excepté les charges suivantes : **le téléphone, le chauffage des maisons hors saison (entre début octobre et fin mai) ne sont pas compris dans le prix de la location.** Les charges doivent être réglées directement au propriétaire ou à son représentant, à la fin du séjour en fonction des consommations effectives, ou selon une somme forfaitaire déterminée en commun accord avec le propriétaire. **Le nombre de personnes est limité comme indiqué sur le contrat de location.** Tout dépassement du nombre de personnes sera facturé au prorata des personnes, sans tenir compte de la durée de présence des locataires supplémentaires. Cela précisé, rien n'empêche un locataire de recevoir occasionnellement des personnes extérieures, cependant les personnes ne pourront coucher sur place. Au-delà de 24 mois, chaque enfant est considéré comme une personne à part entière. **Le propriétaire n'a aucune obligation de fournir des équipements pour les personnes supplémentaires et pourra même de plein droit procéder à l'expulsion de l'ensemble des locataires pour non respect du nombre d'occupants maximum.**

⇒ **Solde.** **Le solde est à envoyer à Provence Secrète 30 jours avant la date d'arrivée dans les lieux. Nous ne pouvons accepter de dossiers avec conditions de règlement de solde réalisé à l'arrivée.** Attention, en cas de non respect de ce délai, votre location pourra être annulée de plein droit sans préavis. L'itinéraire d'accès à la maison vous sera transmis après réception du solde.

⇒ **Animaux.** **D'une manière générale, les animaux ne sont pas acceptés ; on entend par animaux chiens et chats exclusivement.** Le contrat de location précise par écrit si le locataire a l'autorisation de séjourner en compagnie de son animal domestique. En cas de non respect de cette clause, le propriétaire est en droit de refuser l'accès du ou des animaux dans sa propriété. **Le locataire ayant été informé sur le contrat, il ne pourra en aucun cas contester cette clause et prendra à ses frais la garde de son animal auprès d'un organisme spécialisé ou quittera la location sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité ou à un remboursement.**



Au cas où le propriétaire accepterait les animaux, le locataire s'engage à rendre la location dans un état de propreté irréprochable, ne laissant en aucun cas apparaître la présence d'un animal durant le séjour. Aucune trace de poils, odeurs ou excréments ne devra être perceptible au moment de la restitution du bien loué, y compris à l'extérieur de la maison. L'accès à la piscine est bien entendu formellement interdit aux animaux. Le non respect de ces règles élémentaires d'hygiène ferait l'objet d'un supplément de loyer qui pourrait être retenu sur la caution. **Toute dégradation due à des animaux est à la charge exclusive du locataire et sera déduite de sa caution.**

⇒ *Photos et vidéos. Les photos et vidéos de la propriété ne peuvent être utilisées ou vendues à titre commercial sans l'accord des propriétaires.*

⇒ *Annulation. A tout moment, le locataire pourra annuler sa réservation.* Nous attirons toutefois l'attention des clients sur les conséquences de l'annulation d'une maison individuelle : celle-ci étant unique, l'acte de location ne peut se comparer aux contrats de réservation d'une chambre d'hôtel ou autres prestations touristiques plus traditionnelles car l'engagement de location pris par l'agence auprès d'un propriétaire ne peut plus être remis en question à partir d'un certain délai. L'annulation du voyageur avant son départ entraîne donc la perception de frais variables selon la date à laquelle intervient cette annulation. Le barème suivant est alors applicable : **vous annulez plus de 90 jours avant votre entrée dans les lieux, les frais d'annulation sont de 25 % du montant de votre location ; vous annulez entre 90 et 30 jours avant votre entrée dans les lieux, les frais d'annulation seront de 50 % du montant de votre location ; vous annulez moins de 30 jours avant votre entrée dans les lieux, les frais d'annulation seront de 100 % du montant de votre location.** *Ces frais d'annulation peuvent être pris en charge par une assurance annulation à souscrire individuellement par le client (Cf. rubrique assurances des conditions générales).* Quelles que soient les raisons de l'annulation, le locataire doit aviser Provence Secrète par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La date de réception de cet avis déterminant le barème à appliquer. *Si le locataire souhaite annuler entre le 90<sup>ème</sup> et le 30<sup>ème</sup> jour, il devra joindre à son courrier d'annulation un versement complémentaire de 25 %. Sa demande d'annulation n'étant recevable qu'à cette condition exclusive.* Si tel n'était le cas, le locataire restera tenu au règlement intégral du solde, sa demande d'annulation ne pouvant être prise en compte. **Si un cas de force majeure entraînait la destruction du logement réservé et l'impossibilité de mettre à disposition la maison, l'intégralité des sommes versées serait remboursée au locataire, sans qu'il puisse prétendre à des remboursements ultérieurs. En cas d'annulation à l'initiative du propriétaire (vente du bien concerné, refus d'honorer la location...), celui-ci reverse au locataire 150 % des sommes encaissées par l'agence. Tout séjour interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée, ne donne lieu à aucun remboursement. Même en cas de rapatriement, il appartient au locataire de souscrire une assurance appropriée.**

⇒ *Assurances. Le preneur est tenu d'assurer le logement qu'il a loué.* Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit l'extension villégiature. Dans l'hypothèse contraire, il doit intervenir auprès sa compagnie d'assurance et lui réclamer l'extension de garantie, ou bien souscrire un contrat particulier au titre des clauses villégiatures. La notion de responsabilité civile variant d'un pays à l'autre, et la responsabilité de notre agence ne pouvant être engagée par suite d'accident, blessures, pertes, vols, etc..., **nous vous demandons de vérifier que vous disposez d'une assurance multirisque. Le locataire peut souscrire une assurance annulation dans les 72 heures de la signature du contrat.** Elle s'élève à environ 4 % du prix de la location, selon les différentes compagnies d'assurances. Elle intervient en cas d'annulation de la location pour des raisons de décès, accident ou maladie grave du client, de ses ascendants, descendants... L'assurance est valable au jour de la signature du contrat et jusqu'à la fin de la location. Si vous souhaitez souscrire cette assurance, nous vous invitons à contacter notre partenaire Mondial Assistance en cliquant sur le lien vers Mondial Assistance. Ce lien est placé sur chaque fiche de location du site internet **[www.provence-secrete.com](http://www.provence-secrete.com)**

⇒ *Dépôt de garantie (ou caution). Pour toutes les locations meublées un dépôt de garantie est exigé.* Ce dépôt est adressé à l'agence avec le solde : chèque ou autorisation de débit de carte bancaire (avec copie de la carte bancaire), 30 jours avant l'entrée dans les lieux (sauf indication contraire sur le contrat de location).



Il n'est pas encaissé, sauf en cas de non paiement des charges et dégâts éventuels. **Il doit être restitué dans les 15 jours qui suivent la fin de la location. Le locataire s'engage à user avec soin des locaux loués.**

Le locataire assumera, en plus des frais de location, tout dégât causé à l'immeuble, ainsi que le coût de remplacement de tout objet perdu, détruit ou détérioré. *Le locataire répond de tout dommage que lui ou les personnes l'accompagnant pourraient causer intentionnellement ou par négligence.* Lorsqu'une location comporte le téléphone, le dépôt de garantie peut être conservé par l'agence jusqu'à réception (et paiement) du relevé des consommations téléphoniques.

⇒ **Arrivée et départ.** Il appartient au propriétaire (ou à son représentant), de recevoir les locataires pour les formalités d'arrivée. Le locataire devra aviser Provence Secrète du jour exact et de l'heure approximative de son arrivée ; à plus forte raison, cet avis est impératif si l'arrivée n'a pas lieu à la date prévue au contrat. **En règle générale, le rendez-vous d'arrivée se fera entre 17 heures et 20 heures**, et sauf indication contraire, à l'adresse de la location. **Les arrivées très tardives donnent lieu à perception de frais d'accueil complémentaires destinés à indemniser notre personnel.** Ils sont de 50 € TTC pour les arrivées ayant lieu après 20 heures et avant 22 heures. Au-delà, nous ne pouvons plus garantir votre accueil et nous vous demandons de prévoir la réservation de chambres d'hôtels et de nous téléphoner pour programmer un rendez-vous d'arrivée le lendemain. *En aucun cas Provence Secrète ne peut être tenue pour responsable de votre retard, ni supporter les frais engendrés pour les nuits d'hôtels et les repas pris au restaurant si vous ne pouviez vous présenter durant les heures d'accueil prévues.* **Si le locataire ne se présente pas au rendez-vous fixé et n'a pas informé la personne chargée de l'accueil des causes de son absence, il perdra tous droits à la location.** Dans ce cas, le propriétaire pourra immédiatement relouer aux meilleures conditions. **Les départs doivent avoir lieu entre 8 heures et 10 heures** (sauf stipulation différente). **Nous insistons sur le respect de l'heure convenue :** le personnel de ménage intervenant dans des délais très courts sur de nombreuses maisons, nous vous demandons de leur faciliter la tâche, comme nous l'avons demandé aux locataires qui vous ont précédé... **La présente location n'ayant été consentie qu'à titre saisonnier, le locataire s'engage à quitter les locaux à la date et heure prévue au contrat ;** ayant par ailleurs son domicile indiqué comme adresse dans le contrat de location. **Le locataire n'a pas le droit de sous-louer.** Les indications relatives à la situation, la nature et l'installation des locaux sont la transcription exacte des renseignements fournis par le propriétaire qui certifie que **les locaux seront en parfait état d'installation et de propreté pour l'arrivée de son locataire.** *Provence Secrète ne peut être tenue responsable d'une faute du propriétaire à ce sujet. La responsabilité de l'agence ne pourra également être engagée au cas où des modifications affectant le lieu loué ou son environnement n'auraient pas été portées à sa connaissance par le propriétaire à la date de réservation ou interviendraient entre le moment de celle-ci et l'entrée dans les lieux du locataire.*

⇒ **Taxe de séjour.** La loi de finance rectificative pour 2017 a prévu des modifications concernant la **collecte de la taxe de séjour**, applicables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Ainsi l'article L2333-34, modifié par LOI n°2017-1775 article 44 et 45 du 28 décembre 2017 prévoit ce qui suit : **la collecte de la taxe de séjour devient obligatoire pour les professionnels qui, par voie électronique, assurent un service de réservation ou de location ou de mise en relation en vue de la location d'hébergements et qui sont intermédiaires de paiement pour le compte de loueurs non professionnels.** *La collecte de la taxe de séjour sera réalisée à la source au moment du paiement des séjours et se fera selon les modalités fixées par le Conseil Communautaire où se trouve le bien immobilier concerné.*

⇒ **Fournitures.** *Votre location doit disposer d'un matériel de cuisine, vaisselle, ameublement et literie. Le propriétaire est responsable de la qualité et de la quantité de cet équipement qui doit être en rapport avec le nombre de personnes prévues au contrat* (les meubles de jardin et transats de piscine, ne sont pas obligatoirement du même nombre que le nombre de personnes autorisées à accéder à la location). **Sauf stipulation contraire, les draps ainsi que le linge de maison** (serviettes de table, torchons, etc...) **ne sont pas fournis.** Le locataire peut sous sa responsabilité demander au propriétaire de prévoir durant son séjour une employée de maison. Attention à certaines périodes, cela peut s'avérer difficile à trouver.



Il est bien entendu que dans le cas où les fournitures non prévues au contrat ne seraient pas sur place le jour de l'arrivée, ou que le ou la préposée ne se présenterait pas à la date prévue, ni le propriétaire ni Provence Secrète ne pourrait être tenu pour responsable et le locataire ne pourrait prétendre à une quelconque indemnité ; de même qu'en cas de litige opposant l'employée de maison et le locataire, ce dernier en fera son affaire personnelle. Les **locaux seront remis au locataire en parfait état de propreté et les machines en état de marche**. Le locataire devra s'abstenir de façon absolue de jeter dans les éviers, lavabos, baignoires, bidets, wc, des objets de nature à obstruer et des produits détersifs pouvant détériorer les fosses septiques, faute de quoi il serait redevable des frais occasionnés pour la remise en état de ces installations (à titre d'information, la vidange d'une fosse sceptique est de l'ordre de 500 €). *Le locataire devra, avant son départ, remettre toutes les pièces du mobilier à la place où elles se trouvaient à son arrivée.*

⇒ **Piscines**. Les piscines ne pourront être vidées sans l'accord du propriétaire, le locataire ne devant jamais intervenir personnellement dans la machinerie des piscines. **Le propriétaire s'engage à disposer d'un système de sécurité répondant à la législation en vigueur et en bon état de fonctionnement**. Toutes les normes de sécurité, de prévention et de protection des personnes doivent être respectées de part et d'autre, notamment pour ce qui concerne les nouvelles normes de protection des piscines applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004. Le propriétaire s'est engagé à respecter cette règle et à informer le locataire à son arrivée du fonctionnement du système de sécurité mis en place. **Il appartient cependant au locataire de prendre toutes les précautions nécessaires pour l'utilisation des piscines, en particulier s'il séjourne avec de jeunes enfants, dont il doit assurer la surveillance** (un système ne peut jamais être considéré comme fiable à 100 %, les baignades devront donc toujours être surveillées). *Un dispositif de sécurité ne remplace en aucun cas la vigilance des adultes responsables, lesquels doivent exercer une surveillance constante et active. Ils doivent lire et connaître les consignes de sécurité propres à chaque dispositif de sécurité. Ceux-ci n'assurent la protection des jeunes enfants qu'en position verrouillée (pour les barrières, les couvertures et les abris) ou en état de fonctionnement normal (pour les alarmes). Lors de la baignade et autour de la piscine, il est vivement conseillé d'équiper les jeunes enfants de dispositifs de flottement (bouée adaptée, brassards, maillots flotteurs...). Il ne faut jamais laisser un jeune enfant accéder seul à une piscine, ni l'y laisser seul ou le quitter des yeux, même quelques instants. Le locataire reconnaît dégager entièrement la responsabilité de l'agence et du propriétaire en cas d'accident survenant à lui-même, sa famille ou ses invités. En cas de désaccord avec cette clause, nous demandons aux locataires de prévoir leur réservation sur une maison sans piscine. Attention : à certaines périodes hors saison - Octobre à Mai - les piscines peuvent être bâchées ou vides. L'entretien et le nettoyage de la piscine sont à l'exclusive charge du propriétaire, ainsi que le maintien de la qualité de l'eau. Le locataire ne pourra en aucun cas manipuler la machinerie de la piscine, l'arrosage automatique ou tout autre accessoire sans l'autorisation écrite du propriétaire et sera seul responsable en cas de manquement.*

⇒ **Obligations du propriétaire. Le propriétaire est totalement responsable de la mise à disposition du bien loué.**

⇒ **Obligations du locataire. Le locataire doit se comporter en bon père de famille et veiller au bon entretien des locaux**. Les événements exceptionnels (mariage, réceptions...) restent soumis à l'accord préalable écrit du propriétaire. **Les locaux devront être rendus en état normal de propreté lors du départ** (lavage et rangement de la vaisselle effectués, draps et linge de toilette rassemblés, barbecues vidés de leurs cendres, poubelles enlevées...). Si un service de ménage de départ est inclus dans nos prix, celui-ci correspond à une remise en ordre forfaitaire organisée pour décharger nos clients de cette contrainte et calculée au plus juste afin de ne pas introduire de surcoût dans nos prix. La fourniture de cette prestation s'entend donc toujours incluse pour un logement laissé dans un état normal d'usage locatif. Nous nous réservons le droit de facturer et déduire de la caution les heures supplémentaires de ménage qu'occasionnerait une situation manifestement abusive sur ce point. Sauf accord écrit et préalable du propriétaire, **le nombre de couchages prévu au contrat ne pourra être dépassé, et l'apport de lits supplémentaires n'est pas autorisé**. De même, il est interdit de monter des tentes dans le jardin ou d'y faire stationner des caravanes. En cas de manquement à ces règles de manière notoire, le propriétaire pourra mettre fin à la location et appliquer une compensation proportionnelle (elle sera en ce cas imputée sur le dépôt de garantie). **Le locataire s'engage à toujours relouer par l'intermédiaire de notre agence à chaque fois qu'il désirera occuper à nouveau la même location.**





⇒ **Nuisances.** Ni l'agence, ni le propriétaire ne pourront être tenus pour responsables des irrégularités et/ou du manque de jouissance pouvant survenir dans les services d'eau, d'électricité, de téléphone, etc... et déclinent toute responsabilité pour manque de jouissance ne provenant pas de leur fait. De même les travaux, chantiers, vendanges, récoltes, manifestations diverses d'origine privée ou publique ne pourront être opposées à l'agence, car incommodant les riverains qu'ils aient ou non loués par l'intermédiaire de l'agence. Le locataire s'engage à laisser intervenir les prestataires pour la maintenance du jardin, de la piscine et de la maison (ménage inclus).

⇒ **Etat des lieux - Réclamations.** Comme son nom l'indique, l'état des lieux est un document qui décrit en détail l'état du logement et de ses équipements, pièce par pièce, jardin... On distingue naturellement l'état des lieux d'entrée, en début de location, et l'état des lieux de sortie, en fin de location. Son utilité est évidente : la comparaison des 2 états des lieux permet de vérifier que le locataire a bien rempli les obligations qui sont les siennes en matière d'entretien et d'usage. Comme le précise l'article 1730 du Code Civil, « s'il a été fait un état des lieux entre le propriétaire et le locataire, celui-ci doit rendre la chose telle qu'il l'a reçue, suivant cet état, excepté ce qui a péri ou a été dégradé par vétusté ou force majeure ». Si tout est en ordre, le propriétaire restituera la caution au locataire ; dans le cas contraire, il prélèvera sur la caution le coût des travaux de réparation ou d'entretien que le locataire aurait dû prendre en charge. **Si aucun état des lieux n'est établi, l'article 3 de la loi du 6 juillet 1989 fait référence au Code Civil : « s'il n'a pas été fait d'état des lieux, le preneur est présumé les avoir reçus en bon état de réparations locatives et doit les rendre tels, sauf la preuve contraire » (art. 1731).** En d'autres termes, le locataire est supposé prendre et rendre le logement en parfait état, en l'absence d'état des lieux. Lorsque les arrivées et départs sont effectués par l'agence Provence Secrète, aucun état des lieux n'est établi, le logement est réputé être donné dans un parfait état d'usage locatif. *Les éventuelles réclamations concernant le bien loué devront être formulées par écrit (accompagnée de preuves) à l'agence dans les 72 heures qui suivent l'entrée dans les lieux. Passé ce délai, les biens loués seront considérés comme exempts de dommages à l'entrée du preneur.* La maison devra être restituée par le locataire dans un parfait état d'entretien et d'usage, faute de quoi l'agence retiendra les travaux de réparation ou d'entretien sur la caution du locataire. **Passé ce délai, les réclamations ne pourront être prises en considération.** Provence Secrète pourra donc débiter la caution du locataire en cas de dégâts constatés, même en l'absence du locataire. En cas de contestation, le Tribunal d'Avignon est seul compétent.

⇒ **Dispositif de médiation des litiges de consommation.** Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne - 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

⇒ **Dispositif de protection des données personnelles.** Provence Secrète s'engage à **préserver la confidentialité des informations éventuellement fournies par le client.** Toute information personnelle que le client serait amené à transmettre à Provence Secrète pour l'utilisation de certains services est soumise aux dispositions de la Loi n° 78-17 Informatique et Libertés du 06 janvier 1978. *A ce titre, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant qu'il peut exercer à tout moment en adressant un courrier au siège social de la société.* Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité chez Provence Secrète, vous pouvez consulter notre site Internet, rubrique Infos légales.