

POLITIQUE DE RÉSERVATION, D'ANNULATION ET RÈGLEMENT INTÉRIEUR

BOOKING, CANCELLATION POLICY AND HOUSE RULES

Applicable à l'ensemble des hébergements du réseau, quel que soit le canal de réservation (site officiel, Beds24, ou plateformes partenaires telles que Vrbo, Airbnb, Booking.com).

Applicable to all accommodations within the network, regardless of the booking channel used (official website, Beds24, or partner platforms such as Vrbo, Airbnb, Booking.com).

En effectuant une réservation, quel que soit le canal utilisé, le Voyageur reconnaît avoir pris connaissance de la présente politique, l'accepter sans réserve, et s'engager à en respecter l'intégralité des termes pendant toute la durée du séjour.

By making a booking, regardless of the channel used, the Guest acknowledges having read this policy, accepts it without reservation, and undertakes to comply with all of its terms throughout the stay.

PRÉAMBULE — STATUT DE L'INTERMÉDIAIRE / PREAMBLE — STATUS OF THE INTERMEDIARY

Le gestionnaire du logement, membre du réseau WS Conciergerie — Groupe Conciergerie Alliance FR, agit en qualité de mandataire du propriétaire du bien, dans le cadre d'un mandat de gestion locative officiel et légalisé. Il n'agit pas en qualité d'agence immobilière détentrice d'une carte professionnelle « transactions sur immeubles et fonds de commerce » (carte T) au sens de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970. Les prestations fournies (accueil, conciergerie, gestion locative saisonnière) sont exercées pour le compte et dans l'intérêt du propriétaire mandant.

The property manager, a member of the WS Conciergerie — Groupe Conciergerie Alliance FR network, acts as the property owner's agent under an official, legalised property management mandate. It does not act as a real estate agency holding a professional licence ("carte T") within the meaning of French Law No. 70-9 of 2 January 1970. The services provided (guest reception, concierge services, seasonal rental management) are carried out on behalf of, and in the interest of, the mandating property owner.

A. VÉRIFICATION D'IDENTITÉ ET MODALITÉS DE PAIEMENT / A. IDENTITY VERIFICATION AND PAYMENT TERMS

A.1 Préalablement à son entrée dans le logement, le Voyageur doit transmettre à l'Hôte une pièce d'identité officielle en cours de validité, comportant une photographie et mentionnant une adresse (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou document équivalent). À défaut de présentation d'un tel document, l'Hôte se réserve le droit de refuser l'accès au logement, sans remboursement des sommes versées.

A.1 Before entering the accommodation, the Guest must provide the Host with a valid official identity document bearing a photograph and an address (national identity card, passport, driving licence, or equivalent). Failing presentation of such a document, the Host reserves the right to refuse access to the accommodation, with no refund of amounts paid.

A.2 Lors de la réservation, le Voyageur renseigne les coordonnées de sa carte bancaire, laquelle est débitée du montant du séjour via Stripe. Le Voyageur autorise expressément l'Hôte à conserver ces coordonnées de paiement et à effectuer, si nécessaire, un ou plusieurs prélèvements complémentaires après le séjour, correspondant à des frais dûment justifiés (dégradations, ménage exceptionnel, non-respect du règlement intérieur, etc.). Chaque prélèvement complémentaire fait l'objet d'une justification détaillée communiquée au Voyageur (description de l'incident, preuves, montant).

A.2 At the time of booking, the Guest provides their card details, which are charged the amount of the stay via Stripe. The Guest expressly authorises the Host to retain these payment details and to make, if necessary, one or more additional charges after the stay, corresponding to duly justified costs (damage, exceptional cleaning, breach of the house rules, etc.). Each additional charge is accompanied by a detailed justification provided to the Guest (description of the incident, evidence, amount).

A.3 Toute réservation doit être effectuée par une personne majeure (18 ans ou plus), laquelle demeure responsable, pendant toute la durée du séjour, du comportement de l'ensemble des occupants du logement, y compris les mineurs et les tiers invités.

A.3 Bookings must be made by an adult (18 years or older), who remains responsible, throughout the stay, for the conduct of all occupants of the accommodation, including minors and invited third parties.

B. POLITIQUE D'ANNULATION / B. CANCELLATION POLICY

Sauf condition plus favorable expressément indiquée sur l'annonce, toute annulation notifiée au moins quatorze (14) jours avant la date d'arrivée donne lieu à un remboursement intégral des sommes versées ; toute annulation notifiée moins de quatorze (14) jours avant la date d'arrivée — y compris une interruption ou un départ anticipé décidé par le Voyageur après son arrivée — ne donne lieu à aucun remboursement de droit. Toute réclamation ou demande de geste commercial reste à la seule appréciation de l'Hôte, qui statue au cas par cas conformément à la Partie C ci-dessous.

Unless a more favourable condition is expressly stated in the listing, any cancellation notified at least fourteen (14) days before the arrival date entitles the Guest to a full refund of amounts paid; any cancellation notified less than fourteen (14) days before the arrival date — including an early interruption or departure decided by the Guest after arrival — does not entitle the Guest to any refund as of right. Any claim or request for a goodwill gesture remains at the sole discretion of the Host, assessed case by case in accordance with Part C below.

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, les services de réservation d'hébergement ne sont pas soumis au droit de rétractation. La relation contractuelle entre l'Hôte et le Voyageur est régie par le droit commun des contrats et de la responsabilité civile (articles 1100 à 1386-1 du Code civil).

In accordance with Article L221-18 of the French Consumer Code, accommodation booking services are not subject to the statutory right of withdrawal. The contractual relationship between the Host and the Guest is governed by ordinary contract and civil liability law (Articles 1100 to 1386-1 of the French Civil Code).

C. POLITIQUE DE RÉCLAMATION / C. COMPLAINTS POLICY

C.1 Principe général / C.1 General principle

Comme sur les principales plateformes de réservation, chaque réclamation est examinée individuellement par l'Hôte, qui apprécie la situation au cas par cas et détermine la réponse appropriée (remédiation, geste commercial, remboursement partiel ou total). Cette appréciation ne prive pas le Voyageur de la possibilité de recourir, en cas de désaccord persistant, à la médiation de la consommation ou aux juridictions compétentes.

As with major booking platforms, each complaint is reviewed individually by the Host, who assesses the situation case by case and determines the appropriate response (remedy, goodwill gesture, partial or full refund). This assessment does not deprive the Guest of the ability to resort, in the event of a persistent disagreement, to consumer mediation or the competent courts.

C.2 Problème de ménage / C.2 Cleaning issues

Si un défaut de ménage constaté à l'arrivée empêche objectivement le Voyageur de séjourner dans le logement, l'Hôte s'engage à proposer, à son choix, soit le passage rapide d'un agent de ménage, soit un dédommagement dont le montant ne pourra excéder le coût du forfait ménage facturé pour le séjour.

If a cleaning deficiency found on arrival objectively prevents the Guest from staying in the accommodation, the Host undertakes to offer, at its choice, either a prompt visit from a cleaning agent or compensation, the amount of which shall not exceed the cost of the cleaning fee charged for the stay.

C.3 Délai de signalement à l'arrivée / C.3 Reporting window on arrival

Le Voyageur doit procéder à l'état des lieux du logement dès son arrivée et signaler par écrit à l'Hôte toute anomalie dans un délai de deux (2) heures suivant son entrée, et en tout état de cause avant minuit (00h00) le jour de son arrivée, les logements étant en règle générale accessibles à compter de 16h00.

The Guest must inspect the accommodation upon arrival and report any issue to the Host in writing within two (2) hours of entry, and in any event before midnight (00:00) on the day of arrival, given that accommodations are generally accessible from 4:00 PM.

C.4 Réclamation majeure et départ du logement / C.4 Major complaints and vacating the accommodation

En cas de réclamation majeure mettant en cause la possibilité de séjourner dans le logement, si le Voyageur souhaite obtenir un remboursement plutôt que d'accepter la solution proposée par l'Hôte, il doit libérer le logement avant d'adresser sa demande. Le maintien dans le logement — en particulier l'utilisation de la literie, de la salle de bains, de la cuisine ou de tout autre équipement, ou le fait d'y passer la nuit — après signalement d'une réclamation vaut acceptation du logement pour la période d'occupation concernée, et ne pourra donner lieu à un remboursement de cette période.

In the event of a major complaint calling into question the possibility of staying in the accommodation, if the Guest wishes to obtain a refund rather than accept the solution proposed by the Host, the Guest must vacate the accommodation before submitting the request. Remaining in the accommodation — in particular using the bedding, bathroom, kitchen or any other facility, or staying overnight — after reporting a complaint constitutes acceptance of the accommodation for the period of occupancy concerned, and shall not entitle the Guest to a refund for that period.

C.5 Réclamation tardive / C.5 Late complaints

Toute réclamation adressée à l'Hôte après 20h00 est traitée en tenant compte du fait que la nuitée en cours est alors réputée consommée, le logement ne pouvant plus matériellement être reloué à un autre voyageur pour cette même nuit. Dans cette hypothèse, l'Hôte pourra facturer la nuitée en cours et rembourser les nuitées restantes, à condition que la réclamation soit dûment étayée par des preuves, décrive une situation sérieuse rendant objectivement le séjour impossible, et ait été adressée directement à l'Hôte selon les modalités prévues au présent document.

Any complaint submitted to the Host after 8:00 PM is handled on the basis that the current night is deemed consumed, as the accommodation can no longer be re-let to another guest for that same night. In this case, the Host may charge for the current night and refund the remaining nights, provided the complaint is duly supported by evidence, describes a serious situation that objectively makes the stay impossible, and has been submitted directly to the Host in accordance with the terms of this document.

C.6 Proposition de relogement / C.6 Relocation offer

Si l'Hôte propose un relogement à l'échelle régionale, adapté au nombre de voyageurs, un remboursement ou un dédommagement complémentaire ne pourra être envisagé, à la discrétion de l'Hôte, que si le Voyageur accepte expressément les modalités du relogement proposé. Si le Voyageur accepte cette proposition, en bénéficie, puis conteste néanmoins le paiement auprès de sa banque ou de la plateforme de réservation, cette acceptation documentée sera produite comme élément de preuve dans le cadre du traitement de cette contestation.

If the Host offers regional relocation suited to the number of guests, a refund or additional compensation may only be considered, at the Host's discretion, if the Guest expressly accepts the terms of the proposed relocation. If the Guest accepts this proposal, benefits from it, and nevertheless disputes the payment with their bank or the booking platform, this documented acceptance will be submitted as evidence in the handling of that dispute.

C.7 Réclamations recevables / C.7 Admissible complaints

L'Hôte met tout en œuvre pour répondre rapidement et avec bienveillance à chaque sollicitation. Seules les réclamations sérieuses, objectives et étayées par des éléments concrets (photographies, vidéos, constat écrit) peuvent donner lieu à un geste commercial, une remédiation ou un remboursement. Ne constituent notamment pas des réclamations recevables : une gêne olfactive temporaire pouvant être résolue par une aération du logement, une appréciation purement subjective du décor ou de l'agencement, ou tout inconfort mineur ne remettant pas objectivement en cause la possibilité de séjourner dans le logement. Constituent en revanche des réclamations recevables : un défaut de sécurité ou de salubrité avéré, une non-conformité substantielle avec l'annonce, ou l'absence d'un équipement essentiel expressément garanti.

The Host makes every effort to respond promptly and helpfully to every request. Only complaints that are serious, objective, and supported by concrete evidence (photographs, videos, a written report) may give rise to a goodwill

gesture, a remedy, or a refund. In particular, the following do not constitute admissible complaints: a temporary odour that can be resolved by airing out the accommodation, a purely subjective opinion of the décor or layout, or any minor inconvenience that does not objectively call into question the possibility of staying in the accommodation. Conversely, the following do constitute admissible complaints: a genuine safety or health defect, a substantial discrepancy with the listing, or the absence of an essential amenity expressly guaranteed.

C.8 Avis et notation / C.8 Reviews and ratings

Le Voyageur s'engage à rédiger, le cas échéant, un avis honnête, factuel et proportionné à son expérience réelle. L'utilisation de la menace d'un avis négatif ou d'une notation dégradée dans le but d'obtenir un remboursement, un geste commercial ou un avantage indu constitue une pratique déloyale. L'Hôte se réserve le droit de répondre publiquement à tout avis, de signaler aux plateformes concernées tout avis manifestement mensonger, diffamatoire ou sans rapport avec le séjour réellement effectué, et de faire valoir ses droits en cas de préjudice avéré.

The Guest agrees to write, where applicable, an honest, factual review proportionate to their actual experience. Using the threat of a negative review or rating to obtain a refund, goodwill gesture, or undue advantage constitutes an unfair practice. The Host reserves the right to respond publicly to any review, to report to the relevant platforms any review that is manifestly false, defamatory, or unrelated to the stay actually taken, and to pursue its rights in the event of proven harm.

D. DÉPÔT DE GARANTIE / D. SECURITY DEPOSIT

Lorsque l'annonce prévoit un dépôt de garantie, celui-ci est pré-autorisé ou prélevé sur la carte bancaire du Voyageur jusqu'à sept (7) jours avant la date d'arrivée. Il est libéré au plus tard sept (7) jours après la date de départ, sous réserve que l'état des lieux de sortie soit conforme (« RAS » — rien à signaler) et que le règlement intérieur ait été respecté (« RAS »). En cas de dégradation, de perte, ou de non-respect du règlement intérieur dûment constaté, tout ou partie du dépôt de garantie pourra être retenu, à due proportion du préjudice subi et sur présentation de justificatifs.

Where the listing provides for a security deposit, it is pre-authorised or charged to the Guest's card up to seven (7) days before the arrival date. It is released no later than seven (7) days after the departure date, provided the check-out inspection is satisfactory ("RAS" — nothing to report) and the house rules have been complied with ("RAS"). In the event of duly established damage, loss, or breach of the house rules, all or part of the security deposit may be withheld, in proportion to the loss suffered and on presentation of supporting evidence.

Le Voyageur est informé que la libération du dépôt de garantie par l'Hôte ne signifie pas un recrédit instantané sur son compte bancaire : selon l'établissement émetteur de la carte utilisée pour le paiement, un délai complémentaire de cinq (5) à dix (10) jours ouvrés peut être nécessaire avant que les fonds n'apparaissent effectivement sur le compte du Voyageur. Ce délai est indépendant de la volonté de l'Hôte et relève du fonctionnement des réseaux bancaires et de paiement.

The Guest is informed that release of the security deposit by the Host does not mean instant re-crediting to their bank account: depending on the bank that issued the card used for payment, an additional period of five (5) to ten (10) business days may be required before the funds actually appear in the Guest's account. This delay is beyond the Host's control and depends on the banking and payment networks involved.

Pour plus d'informations sur les modalités générales applicables au dépôt de garantie, le Voyageur peut consulter : conciergerie-alliance.fr/depot-de-garantie-caution-location-voyageur/

For further information on the general terms applicable to the security deposit, the Guest may refer to: conciergerie-alliance.fr/depot-de-garantie-caution-location-voyageur/

E. RÈGLEMENT INTÉRIEUR / E. HOUSE RULES

Le non-respect des règles ci-dessous autorise la conciergerie à appliquer une pénalité financière de 90 € (à régler sur place) et, potentiellement, une expulsion du logement. En effectuant une réservation, le Voyageur reconnaît avoir pris connaissance des présentes règles et s'engage à les respecter sans exception.

Failure to comply with the rules below entitles the concierge company to apply a financial penalty of €90 (payable on site) and, potentially, eviction from the accommodation. By making a booking, the Guest acknowledges having read these rules and undertakes to comply with them without exception.

E.1 Pendant le séjour / E.1 During the stay

- Travail illégal et fêtes interdits.
Illegal work and parties are prohibited.
- Ne pas ouvrir le stock de produits d'entretien.
Do not open the cleaning supplies stock.
- Respecter le logement et le mobilier.
Respect the accommodation and its furniture.
- Aérer le logement 15 minutes par jour.
Air out the accommodation for 15 minutes a day.
- Signaler toute dégradation constatée.
Report any damage observed.
- Profiter des équipements mis à disposition.
Enjoy the amenities provided.

E.2 Voisinage / E.2 Neighbours

- Aucun bruit entre 21h00 et 09h00.
No noise between 9:00 PM and 9:00 AM.
- Se garer sans gêner les voisins, sur un emplacement prévu à cet effet.
Park without disturbing neighbours, in a designated parking space.
- Ne rien jeter en dehors des poubelles.
Do not throw anything outside the bins.
- Être courtois envers le voisinage.
Be courteous towards neighbours.

E.3 Fin de séjour / E.3 End of stay

- Respecter l'heure de départ convenue.
Respect the agreed departure time.
- Remettre les clés dans la boîte à clé.
Return the keys to the key box.
- Ranger l'appartement et remettre chaque chose à sa place.
Tidy the apartment and put everything back in its place.
- Faire la vaisselle.
Do the dishes.
- Sortir les poubelles.
Take out the rubbish.

E.4 Dispositions complémentaires / E.4 Additional provisions

- Des frais pour toute personne supplémentaire au-delà de la capacité indiquée sur l'annonce peuvent être facturés, selon la politique de l'hébergement.
Fees for any additional guest beyond the capacity stated in the listing may be charged, in accordance with the accommodation's policy.
- Les demandes spéciales (lit bébé, arrivée anticipée, etc.) sont soumises à disponibilité à l'arrivée, peuvent entraîner des frais supplémentaires, et ne sont jamais garanties à l'avance.

- *Special requests (baby cot, early check-in, etc.) are subject to availability on arrival, may incur additional fees, and are never guaranteed in advance.*
- La sous-location, la cession ou le partage de l'accès au logement avec des personnes non déclarées lors de la réservation sont interdits.
- *Subletting, assigning, or sharing access to the accommodation with persons not declared at the time of booking is prohibited.*
- En cas de non-respect de l'interdiction de fumer à l'intérieur du logement, des frais spécifiques de désodorisation et de nettoyage seront facturés, en sus de la pénalité prévue ci-dessus.
- *In the event of non-compliance with the no-smoking policy inside the accommodation, specific deodorising and cleaning fees will be charged, in addition to the penalty set out above.*
- L'Hôte ne saurait être tenu responsable des objets laissés dans le logement après le départ ; sur demande, un renvoi pourra être organisé aux frais du Voyageur.
- *The Host cannot be held responsible for items left in the accommodation after departure; upon request, items may be returned at the Guest's expense.*
- Il est recommandé au Voyageur de souscrire une assurance voyage couvrant notamment l'annulation et l'interruption de séjour.
- *The Guest is advised to take out travel insurance covering, in particular, cancellation and trip interruption.*

F. SÉCURITÉ, COMPORTEMENT ET FIN DE SÉJOUR ANTICIPÉE / F. SAFETY, CONDUCT AND EARLY TERMINATION OF THE STAY

L'Hôte peut mettre fin au séjour à tout moment, sans préavis ni remboursement, si le Voyageur : représente une menace pour la sécurité des personnes ou des biens ; refuse de se conformer au règlement intérieur ; ou occasionne, par son comportement, un trouble de voisinage ayant fait l'objet d'un signalement (par un voisin, une copropriété, ou toute autorité compétente). Dans une telle situation, l'Hôte peut faire appel aux forces de l'ordre afin de faire constater les faits et, le cas échéant, d'accompagner la fin de l'occupation du logement dans le respect de la réglementation applicable.

The Host may end the stay at any time, without notice or refund, if the Guest: poses a threat to the safety of persons or property; refuses to comply with the house rules; or causes, through their behaviour, a neighbourhood disturbance that has been reported (by a neighbour, a homeowners' association, or any competent authority). In such a situation, the Host may call on law enforcement to formally establish the facts and, where appropriate, to assist in ending the occupancy of the accommodation in compliance with applicable regulations.

G. VIDÉOSURVEILLANCE / G. VIDEO SURVEILLANCE

Conformément à la réglementation applicable, aucun dispositif de vidéosurveillance ou d'enregistrement n'est installé à l'intérieur du logement. Le cas échéant, tout dispositif de sécurité extérieur (sonnette connectée, caméra d'entrée) est signalé sur l'annonce et n'enregistre que les parties communes ou l'entrée du bâtiment.

In accordance with applicable regulations, no video surveillance or recording device is installed inside the accommodation. Where applicable, any external security device (video doorbell, entrance camera) is indicated in the listing and only records common areas or the building entrance.

H. STATUT DE L'INTERMÉDIAIRE ET RESPONSABILITÉ / H. STATUS OF THE INTERMEDIARY AND LIABILITY

Agissant en qualité de mandataire (cf. Préambule), l'Hôte ne saurait être tenu responsable au-delà des limites de son mandat, notamment des faits relevant de la responsabilité exclusive du propriétaire du bien, ou de circonstances extérieures à sa gestion (cas de force majeure, sinistre, décision administrative, coupure de réseaux, etc.). Le Voyageur est responsable de tout dommage causé au logement et à ses équipements durant le séjour.

Acting as an agent (see Preamble), the Host cannot be held liable beyond the scope of its mandate, in particular for matters falling under the exclusive responsibility of the property owner, or for circumstances beyond its control

(force majeure, incidents, administrative decisions, utility outages, etc.). The Guest is liable for any damage caused to the accommodation and its equipment during the stay.

I. LITIGES ET DROIT APPLICABLE / I. DISPUTES AND GOVERNING LAW

Le présent document est soumis au droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable, notamment via les coordonnées mentionnées en Partie K, avant toute saisine d'un médiateur de la consommation ou d'une juridiction. À défaut d'accord amiable, les tribunaux français compétents seront seuls saisis.

This document is governed by French law. In the event of a dispute, the parties shall endeavour to reach an amicable solution, in particular via the contact details given in Part K, before referring the matter to a consumer mediator or a court. Failing an amicable agreement, only the competent French courts shall have jurisdiction.

J. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES / J. PERSONAL DATA PROTECTION

Les données personnelles collectées (identité, contact, moyens de paiement) sont utilisées exclusivement dans le cadre de la gestion de la réservation, du séjour et, le cas échéant, du traitement des réclamations et prélèvements complémentaires, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Personal data collected (identity, contact details, payment information) is used solely for the purpose of managing the booking, the stay, and, where applicable, handling complaints and additional charges, in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR).

K. CONTACT ET ASSISTANCE / K. CONTACT AND SUPPORT

E-mail réclamations / Complaints e-mail	support+reclamation@conciergerie-alliance.fr
Hotline régionale voyageurs / Regional guest hotline	+33 9 70 70 70 73 — tous les jours de 11h00 à 00h00 / every day, 11:00 AM to midnight
Portail d'assistance / Support portal	help.conciergerie-alliance.fr