CASA e NATURA

PARC RÉSIDENTIEL DE LOISIRS

CORSE

Conditions générales de vente, de réservation et de séjour

Résidence Casa e Natura – Santa Maria Poggio, Corse

> *La réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales, du devis accepté ou de la confirmation de réservation, ainsi que du règlement intérieur de la résidence. Les conditions particulières propres à une réservation prévalent sur les présentes conditions en cas de contradiction.*

Article 1 – Exploitant

La résidence Casa e Natura, parc résidentiel de loisirs, est exploitée par la société CASA E NATURA, société par actions simplifiée au capital de 4 956 620,00 €, immatriculée au RCS de Bastia sous le numéro 814 776 365 (SIRET 814 776 365 00029), numéro de TVA intracommunautaire FR14814776365, dont l'établissement est situé Route Territoriale 10, 20221 Santa Maria Poggio.

- E-mail : contact@casa-e-natura.corsica
- Téléphone et WhatsApp : +33 6 30 83 79 23
- Site officiel : https://www.casa-e-natura.corsica

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions régissent la location saisonnière de chalets meublés et équipés situés dans la résidence Casa e Natura, pour une durée déterminée et un usage exclusif de vacances. Les chalets sont proposés en trois catégories (Casa, Natura et Prestige) et en deux typologies (2 ou 3 chambres).

La résidence est ouverte à partir du mois de mars. Un séjour pendant la période de fermeture peut être accordé sur demande ; il fait alors l'objet d'un contrat de location particulier, qui prévaut sur les présentes conditions pour les points qu'il traite.

Article 3 – Documents contractuels

Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant :

1. du contrat de location ou de la confirmation de réservation, et des éventuelles conditions particulières ;
2. du devis accepté ou du récapitulatif de réservation ;
3. des présentes conditions générales ;
4. du règlement intérieur de la résidence et des conditions du service de ménage de fin de séjour.

Les photographies et descriptifs ont une valeur informative : ils ne garantissent ni une vue, ni une orientation, ni un numéro de chalet.

Article 4 – Catégorie réservée et attribution du chalet

Seules la catégorie et la typologie du chalet réservé sont garanties. Le chalet est attribué par la résidence, sans obligation quant à son numéro ni à son emplacement. Les préférences exprimées par le client sont notées à titre

indicatif et ne peuvent être garanties. Il en va de même pour les demandes de chalets voisins formulées dans le cadre de plusieurs réservations.

Article 5 – Client, occupants, visiteurs et capacité

Le client qui réserve doit être majeur, participer au séjour et répondre du respect du contrat par l'ensemble des occupants. Il communique la composition exacte du groupe et l'âge de chacun ; tout enfant, y compris un bébé, compte dans la capacité du chalet.

Le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité indiquée. La résidence peut refuser un occupant non déclaré, facturer un supplément selon le tarif en vigueur ou mettre fin au séjour en cas de dépassement. Les mineurs non accompagnés d'un parent ou d'un adulte responsable ne sont pas admis. Toute cession ou sous-location de la réservation est interdite.

Les visiteurs sont les bienvenus, à condition que le client qui les reçoit les signale au préalable à la réception. Ils accèdent uniquement au chalet de ce client et restent sous sa responsabilité. Leurs véhicules stationnent au parking, dont les places sont réservées en priorité aux clients séjournant dans la résidence, et ne sont jamais autorisés à circuler dans les allées, y compris en journée. La piscine, la salle de sport et les services de la résidence sont exclusivement réservés aux clients qui y séjournent et qui sont enregistrés à la réception : ils ne sont pas accessibles aux visiteurs. La piscine et la salle de sport étant placées sous vidéosurveillance, la résidence se réserve le droit de contrôler leur fréquentation.

Article 6 – Réservation et garantie

6.1 – Réservation sur le site officiel

La réservation s'effectue de préférence sur le site officiel, via le moteur de réservation sécurisé : https://direct-book.com/properties/residencecasaenaturadirect. Les conditions de la formule choisie (annulation gratuite ou non remboursable), affichées avant la validation, s'appliquent à la réservation.

6.2 – Réservation sur devis

Le client accepte le devis par retour d'e-mail, puis enregistre sa carte bancaire en garantie via le site officiel sécurisé ; aucune coordonnée bancaire n'est demandée par e-mail ni par téléphone. Le contrat de location lui est ensuite adressé.

6.3 – Garantie de la réservation

Quelle que soit la formule choisie, 15 % du montant total du séjour sont prélevés, à titre d'acompte, sur la carte bancaire enregistrée, 45 jours avant l'arrivée, afin de garantir définitivement la réservation. Pour une réservation effectuée moins de 45 jours avant l'arrivée, ce prélèvement intervient à la confirmation. Ce montant est déduit du solde. En enregistrant sa carte bancaire, le client autorise expressément la résidence à effectuer ce prélèvement à l'échéance prévue.

6.4 – Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement fournies à une date ou selon une période déterminée.

Article 7 – Prix, taxe de séjour et options

Les prix sont exprimés en euros, par nuit, selon la catégorie, la typologie et la période du séjour. Les tarifs sont dynamiques : ils peuvent varier selon les offres en cours, les dates de séjour et le moment où la réservation est effectuée.

Le tarif applicable est celui en vigueur le jour de la réservation, tel qu'il figure dans le devis accepté ou la confirmation de réservation. Ce tarif est ferme et définitif : une baisse de prix ou une offre promotionnelle intervenant après la réservation ne peut donner lieu à aucune renégociation, ni à aucun remboursement ou ajustement, y compris au moment du règlement du solde.

La taxe de séjour s'ajoute au prix, par personne majeure et par nuit, selon le tarif fixé par la collectivité et en vigueur à la date du séjour ; à titre indicatif, elle s'élève à 1,30 € à la date des présentes. Son montant est indiqué au client avant la réservation.

Le linge de lit et de bain ainsi que le ménage de fin de séjour sont proposés en option, avec un supplément dont le prix est indiqué avant la réservation. Les offres promotionnelles s'appliquent selon leurs propres conditions.

Article 8 – Règlement du solde

Pour une réservation sur devis, le solde du séjour est réglé à l'arrivée, à la réception, par carte bancaire ou en espèces, au choix du client. Pour une réservation sur le site officiel, les modalités de paiement sont celles du tarif choisi.

Les clés sont remises une fois le solde réglé, le dépôt de garantie constitué et les formalités d'arrivée accomplies.

Article 9 – Annulation par le client

Toute annulation doit être adressée par écrit à contact@casa-e-natura.corsica ; la date de réception fait foi.

Les conditions d'annulation dépendent de la formule tarifaire choisie lors de la réservation, indiquée dans le devis ou la confirmation de réservation :

Formule choisie	Paiement	En cas d'annulation
Annulation gratuite	15 % du montant total prélevés sur la carte bancaire 45 jours avant l'arrivée ; solde réglé à l'arrivée	Les 15 % prélevés sont remboursés pour toute annulation reçue au plus tard la veille de l'arrivée ; au-delà, ils restent acquis
Non remboursable	15 % du montant total prélevés sur la carte bancaire 45 jours avant l'arrivée ; solde réglé à l'arrivée	Les 15 % prélevés restent acquis

Ces conditions s'appliquent quel que soit le mode de réservation, sur le site officiel ou sur devis.

En l'absence de nouvelles du client dans les 48 heures suivant la date d'arrivée prévue, la réservation est considérée comme abandonnée : le chalet peut être réattribué et la totalité du séjour reste due.

Il est recommandé au client de souscrire une assurance annulation auprès de l'organisme de son choix.

Article 10 – Séjour entamé, arrivée tardive et départ anticipé

Tout séjour entamé est dû dans son intégralité. Une arrivée tardive, un séjour écourté ou un départ anticipé du fait du client, quel qu'en soit le motif, ne donne lieu à aucun remboursement, sous réserve d'un cas de force majeure au sens de l'article 19 ou d'un manquement imputable à la résidence.

Toute demande de modification de dates, de durée ou de catégorie est soumise à l'accord préalable de la résidence et aux disponibilités.

Article 11 – Annulation ou modification par la résidence

Si la résidence ne peut mettre à disposition le chalet réservé (sinistre, avarie, travaux urgents, raison de sécurité), elle en informe le client sans délai et lui propose un chalet de catégorie équivalente ou supérieure, sans supplément. À défaut de solution équivalente, ou si le client la refuse, les sommes versées pour la prestation non fournie lui sont remboursées.

Article 12 – Arrivée et départ

	Horaires
Mise à disposition du chalet	À partir de 16h
Libération du chalet	Avant 10h
Réception	9h – 12h et 15h – 19h (18h en hiver)

À son arrivée, le client présente le passeport ou la pièce d'identité en cours de validité de chaque personne appelée à séjourner dans le chalet. Une copie peut en être conservée pendant la durée du séjour ; elle est détruite au départ. Les clients de nationalité étrangère, y compris ressortissants de l'Union européenne, remplissent en outre la fiche individuelle de police prévue par la réglementation, conservée six mois. Le client constitue enfin le dépôt de garantie de 300 € par chalet, par carte bancaire, et règle le solde du séjour.

En cas d'arrivée après la fermeture de la réception, le client est invité à prévenir la résidence : la procédure d'arrivée autonome lui est alors adressée par e-mail et par WhatsApp, et les formalités sont accomplies à la réception dès le lendemain matin.

De 18h30 à 8h, la barrière côté réception est fermée et les allées sont réservées aux piétons : le véhicule est alors stationné au parking, et les bagages sont acheminés à pied jusqu'au chalet. Les règles de circulation et de stationnement figurent au règlement intérieur.

Au départ, les clés sont restituées avant 10h, selon les modalités indiquées par la résidence. Seule la réception peut accorder et confirmer une restitution plus tardive. Sans son accord, toute restitution des clés après 11h entraîne la facturation d'une pénalité de 45 €. Toute clé perdue est facturée 30 €.

L'état des lieux de sortie est réalisé après le départ par l'équipe de ménage, hors présence du client. Toute anomalie constatée est documentée par des photographies datées, communiquées au client en cas de retenue.

Article 13 – Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie de 300 € par chalet est demandé à l'arrivée, uniquement par carte bancaire. Il couvre notamment les dégradations, les objets manquants, la perte des clés, les sommes restant dues et le ménage excédentaire, ce dernier dans la limite de 75 € par séjour conformément aux conditions du service de ménage de fin de séjour.

En l'absence de retenue, le dépôt de garantie est libéré 48 heures après le départ. Toute retenue est justifiée auprès du client (photographies, devis ou facture).

Le dépôt de garantie ne constitue pas une limite de responsabilité. Lorsqu'une dégradation dépasse son montant (baie vitrée brisée, équipement détruit ou autre), le client règle directement à la résidence la différence, sur présentation du devis ou de la facture de remise en état, sauf usure normale ou cas de force majeure. S'il est assuré, il lui appartient d'effectuer lui-même les démarches auprès de son assureur ou de sa responsabilité civile ; ces démarches ne suspendent pas le règlement dû à la résidence.

Article 14 – Entretien, ménage et linge

Le client maintient le chalet dans un état normal de propreté pendant son séjour ; un balai, une serpillière et une pelle sont mis à sa disposition. Au départ, le chalet est restitué rangé, poubelles vidées, vaisselle propre et réfrigérateur vidé ; le barbecue, s'il a été utilisé, est vidé de ses cendres et nettoyé.

À l'arrivée, un rouleau de papier toilette et un sac poubelle sont mis à disposition dans le chalet ; les consommables nécessaires pour la suite du séjour restent à la charge du client.

Le ménage de fin de séjour est une prestation optionnelle et payante, régie par un document dédié remis au client ; il ne dispense pas des consignes de départ.

Le linge de lit et de bain est proposé en option. Sa disponibilité n'est garantie que s'il est réservé au plus tard 48 heures avant l'arrivée. Passé ce délai, la fourniture du linge ne peut être garantie et la résidence ne saurait être tenue responsable de son indisponibilité. À défaut de linge réservé, le client apporte son propre linge. Le linge n'est pas changé en cours de séjour.

Les chalets ne disposent pas de lave-linge : une laverie est accessible avec des jetons en vente à la réception.

Article 15 – Services et équipements

La piscine est ouverte en saison, selon les horaires affichés ; elle n'est pas surveillée et son utilisation est régie par le règlement intérieur. Sa fermeture, temporaire ou hors saison, comme l'adaptation ponctuelle d'un service non essentiel pour une raison technique, météorologique ou de sécurité, ne donne pas lieu à réduction de prix.

Deux emplacements de recharge pour véhicules électriques sont disponibles au parking ; la recharge est payante, en supplément, et son utilisation est encadrée par le règlement intérieur.

Un barbecue est prêté gratuitement ; le charbon, l'allume-feu et les ustensiles restent à la charge du client, et son utilisation est encadrée par le règlement intérieur.

L'équipe de la résidence s'exprime en français et en anglais.

Article 16 – Animaux

Les animaux ne sont pas acceptés dans la résidence, à l'exception des chiens guides et d'assistance accompagnant une personne en situation de handicap, admis sans supplément. Leur présence doit être signalée lors de la réservation, afin d'être enregistrée avec les justificatifs correspondants. À l'arrivée, le client présente la carte et le carnet attestant le statut de chien guide ou d'assistance.

Article 17 – Obligations du client et fin anticipée du séjour

Le client occupe le chalet paisiblement, conformément à sa destination et au règlement intérieur. Il signale sans délai toute panne, fuite ou dégradation et ne procède lui-même à aucune réparation ni modification.

En cas de nuisances graves, de comportement dangereux, de dégradation volontaire, d'occupation non déclarée ou de non-respect répété du règlement intérieur, la résidence peut, après une mise en demeure restée sans effet, ou immédiatement en cas d'urgence ou de danger, mettre fin au séjour, sans remboursement de la partie non consommée.

Article 18 – Responsabilité et assurance

Le client répond des dommages causés par lui-même et par les occupants placés sous sa responsabilité. Il lui est recommandé de disposer d'une assurance responsabilité civile villégiature. La résidence n'est pas responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des objets personnels laissés dans les chalets, les véhicules ou les espaces communs, sauf faute prouvée de sa part.

Les objets oubliés dans un chalet après le départ sont conservés un mois à la réception ; passé ce délai, la résidence en dispose librement. Ils ne sont ni envoyés ni postés, sauf si le client fait parvenir, à ses frais, un colis prépayé à cet effet. Les denrées alimentaires laissées dans le chalet ne sont pas conservées : elles sont retirées lors du ménage, sans aucune obligation de les garder pour le client.

Article 19 – Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Les parties recherchent alors, dans la mesure du possible, une solution de report ou d'adaptation.

Article 20 – Réclamations

Toute anomalie apparente constatée à l'arrivée (propreté, équipement manquant ou défectueux) doit être signalée à la réception au plus tard 24 heures après l'arrivée ; passé ce délai, le chalet est réputé avoir été remis en bon état, sauf défaut non apparent. Toute difficulté survenant ensuite pendant le séjour est signalée dès sa constatation, à la réception ou par téléphone, afin de permettre une intervention rapide.

Après le séjour, toute réclamation est adressée par écrit à contact@casa-e-natura.corsica, en précisant les dates du séjour, les faits et les justificatifs utiles.

Article 21 – Entretien et interventions techniques

Lorsqu'une intervention technique est nécessaire dans le chalet, le client libère au préalable l'endroit concerné : effets personnels, courses et tout objet lui appartenant doivent en être retirés, afin que l'intervention se déroule dans de bonnes conditions et d'éviter toute contestation.

L'endroit de l'intervention, et lui seul, est photographié avant et après celle-ci. S'il a été sali pendant l'intervention, il est ensuite nettoyé et rendu propre. Il appartient ensuite au client de ranger ses effets personnels et les objets qu'il utilise.

Article 22 – Données personnelles

La société CASA E NATURA, responsable du traitement, collecte les données nécessaires à la gestion des réservations, des paiements et des séjours, ainsi qu'au respect de ses obligations légales, sur le fondement de l'exécution du contrat et de ces obligations. Elles ne sont communiquées qu'aux prestataires nécessaires à l'exécution du contrat (moteur de réservation, prestataire de paiement) et aux autorités habilitées. Les coordonnées bancaires sont traitées par le prestataire de paiement sécurisé.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, puis trois ans à compter du dernier contact à des fins d'information commerciale, et dix ans pour les pièces comptables. Les copies de pièces d'identité sont détruites au départ du client ; les fiches individuelles de police sont conservées six mois.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce auprès de contact@casa-e-natura.corsica ; il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 23 – Droit applicable et médiation

Le contrat est soumis au droit français ; en cas de traduction, la version française fait foi.

Après une réclamation écrite restée sans solution amiable, le client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève la résidence : ……..

À défaut d'accord, tout litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

Article 24 – Acceptation

Les présentes conditions et le règlement intérieur sont communiqués au client avant toute réservation, sur le site officiel et avec chaque devis, et restent disponibles sur simple demande. La validation de la réservation sur le site officiel, l'acceptation du devis, la signature du contrat ou le paiement de l'acompte vaut acceptation de ces documents. Le client s'engage à les porter à la connaissance de l'ensemble des occupants.