

Conditions particulières d'utilisation



SAS inscrite au RCS de Nantes sous le n° 814 577 649
dont le siège social est situé 16 boulevard Gabriel Guist'Hau – Nantes (44000)

Date de mise à jour : 03/06/2025

1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les modalités et conditions du service de mise en relation de GDC entre un hôte et un Voyageur pour la réservation en ligne d'une location temporaire (ci-après la « **Réservation** ») d'un meublé de tourisme (ci-après le « **Service de Réservation** »).

Dans le cadre des Conditions Particulières, les termes avec une majuscules ont la même signification que ceux définis aux Conditions Générales à l'exception de certains termes spécifiques au Service de Réservation définis de la manière suivante :

- « **Hôte** » : Utilisateur du Service de GDC souhaitant louer un logement et diffusant à ce titre une Annonce sur la Plateforme (ci-après l'« **Offre de Réservation** ») ;
- « **Voyageur** » : Utilisateur du Service de GDC ayant effectué une demande de réservation pour un logement sur la Plateforme (ci-après la « **Demande de Réservation** ») ;
- « **Logement** » : hébergement dont l'Hôte est propriétaire ou pour lequel il est autorisé à proposer une Offre de Réservation sur le Service de Réservation, étant précisé que le Logement doit répondre à la définition légale du « *meublé de tourisme* » au sens de l'article D. 324-1 du Code de Tourisme, défini comme « *des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du Voyageur, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile* ».

Les Conditions Particulières complètent ainsi les Conditions Générales de GDC et prévalent sur ces dernières en cas de contradiction.

Dans le cadre du Service de Réservation, l'Hôte et le Voyageur sont informés et acceptent expressément que :

- GDC n'est pas une agence immobilière ;
- GDC n'intervient qu'en qualité de courtier entre l'Hôte et le Voyageur et n'est pas partie au contrat de location relatif au Logement. L'objet du Service de Réservation consiste uniquement en la fourniture d'un outil technique de mise en relation entre l'Hôte et le Voyageur. GDC perçoit, au titre de cette mise en relation, une commission dont le montant figure sur l'Offre de Réservation (ci-après les « **Frais de Service** »).
- GDC n'est pas responsable des transactions devant intervenir entre l'Hôte et le Voyageur et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit concernant les dommages matériels et/ou immatériels causés par le Voyageur sur et/ou dans le Logement, les garanties, déclaration et autres obligations liées au contrat de location relatif au Logement.

En cas de litige entre l'Hôte et le Voyageur, GDC pourra être amenée exclusivement à intervenir en tant que médiateur, afin d'aider à résoudre le différend à l'amiable dans les conditions de l'article « Médiation réalisée par GDC en cas de conflits entre Utilisateurs » des Conditions Générales.

2. Acceptation des Conditions Particulières

L'acceptation des Conditions Particulières s'opère :

- lors du dépôt de l'Offre de Réservation sur la Plateforme par l'Hôte ;
- lors de la Demande de Réservation sur la Plateforme par le Voyageur ;

Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Voyageur ou l'Hôte qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Particulières ne peut pas utiliser le Service de Réservation, étant précisé que les Utilisateurs restent libres de consulter les Annonces sur la Plateforme et notamment celles sur le Service de Réservation.

3. Description du Service de Réservation

a. Offre de Réservation

i. Publication d'une Offre de Réservation

L'Hôte s'engage à ne proposer à la location que des Logements dont il est propriétaire ou pour lequel il est autorisé à proposer une Offre de Réservation, et garantit que cela ne constitue pas une violation d'un contrat conclu avec un tiers.

L'Hôte s'engage à publier une Offre de Réservation sur la Plateforme conformément aux conditions énoncées aux articles « *Publication et consultation d'Annonces* » et « *Obligations de l'Utilisateur* » des Conditions Générales.

La publication d'une Offre de Réservation constitue un Service payant. L'Hôte s'engage en conséquence à payer les frais de publication d'une Offre de Réservation conformément à l'article « *Conditions financières* » des Conditions Générales.

Lors de la publication de l'Annonce, l'Hôte reconnaît expressément avoir pris connaissance et déclare sur l'honneur respecter les obligations qui lui incombent en tant que propriétaire ou personne autorisée à proposer à la location un meublé de tourisme, qui sont reproduites en Annexe.

L'Hôte s'engage à ne proposer une Offre de Réservation que pour des périodes auxquelles il pourra effectivement mettre le Logement à la disposition d'un Voyageur.

L'Hôte est libre de fixer le prix de l'Offre de Réservation qu'il souhaite (ci-après le « **Prix** »), selon les modalités offertes par le Service de Réservation.

Lors de la publication de l'Offre de Réservation, l'Hôte a la possibilité de sélectionner la politique d'annulation associée, soit une politique d'annulation "Flexible" soit une politique d'annulation "Stricte", dont les modalités sont détaillées ci-après. A défaut de choix effectué par l'Hôte, la politique appliquée à l'Offre de Réservation sera la politique d'annulation "Flexible".

Cette sélection s'effectue lors de la publication de l'Offre de Réservation, ou bien lors de la modification et/ou republication de celle-ci par l'Hôte. L'Hôte peut accéder à tout moment au détail de ses politiques d'annulation sélectionnées pour ses Offres de Réservation par les moyens suivants :

- Sur la page de détail des Réservations de l'Hôte ;
- Sur la fiche des Offres de Réservation ;
- Depuis l'outil de création et de modification des Offres de Réservation ;
- Dans les différents courriels reçus suite à la création, modification ou republication d'Offres de Réservation.

ii. Prolongation des services de publication d'une Offre de Réservation

Lorsqu'aucune Demande de Réservation n'a été adressée à l'Hôte pendant toute la durée de publication de son Offre de Réservation et que la **Réservation en ligne** a été activée par l'Hôte pour cette annonce, GDC s'engage, à la demande expresse de l'Hôte, à prolonger ses services de publication de ladite Offre de Réservation pour une durée de 6 mois supplémentaires, à compter de la date de fin initialement fixée pour l'expiration de l'Offre de Réservation

L'Hôte reconnaît et accepte que sa demande de prolongation, dans les conditions susvisées, ne peut être réalisée qu'une seule fois par annonce publiée sur la Plateforme.

b. Réservation du Logement

i. Réservation par la Plateforme

Le Voyageur, tout comme l'Hôte, reconnaissent et acceptent, sans réserve, que toute Demande de Réservation doit être effectuée via la Plateforme, et s'interdisent dès lors de contracter en dehors de la Plateforme, par tout autre moyen.

GDC se réserve le droit, en tant qu'éditeur, de procéder, par tous moyens, à toute vérification sur la Plateforme lui permettant de s'assurer du respect des présentes obligations et interdictions par le Voyageur et l'Hôte.

Dès lors, pour toute Demande de Réservation qui serait réalisée en dehors de la Plateforme, le Voyageur et l'Hôte reconnaissent et acceptent qu'ils seront, au titre du non-respect des présentes Conditions Particulières, redevables du paiement de :

- (i) du Prix, comprenant le Prépaiement et le paiement du solde du Prix, qui aurait été dû, en application des modalités précisées par l'Offre de Réservation si la Demande de Réservation avait eu lieu via la Plateforme
- et, (ii) le paiement de dommages et intérêts au titre du préjudice subi par GDC découlant du non-respect, par le Voyageur et l'Hôte, des présentes Conditions Particulières.

ii. Demande de Réservation par le Voyageur

Le Voyageur choisit les dates de Réservation souhaitées sur l'Annonce et, si le Logement est disponible, peut effectuer une Demande de Réservation auprès de l'Hôte. Le Voyageur doit renseigner les informations marquées comme obligatoires sur la Plateforme et garantit que les informations renseignées sont exactes.

Pour valider sa Demande de Réservation, le Voyageur procède à l'empreinte bancaire de sa carte bancaire sur la Plateforme pour un montant total correspondant à 30% du Prix (ci-après le « **Premier Paiement** ») ainsi que les Frais de Service, ensemble désignés le « **Prépaiement** ».

Le Voyageur garantit à GDC qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement afin de réaliser le Prépaiement.

Le Voyageur est libre d'annuler la Demande de Réservation sur la Plateforme tant que celle-ci n'a pas été acceptée par l'Hôte dans les conditions de l'article « *Acceptation de la Demande de Réservation par l'Hôte* ».

Dans ce cas, le Voyageur ne sera pas prélevé du Prépaiement.

iii. **Acceptation de la Demande de Réservation par l'Hôte**

L'Hôte est informé immédiatement par email et par une notification dans le centre de notifications de la Plateforme qu'il a reçu une Demande de Réservation du Voyageur.

L'Hôte dispose d'un délai de 48h à compter de la Demande de Réservation pour accepter ou refuser cette dernière. A défaut de réponse dans le délai, la Demande de Réservation est automatiquement refusée.

La Réservation est effective lorsque l'Hôte accepte la Demande de Réservation dans le délai susvisé.

L'Hôte et le Voyageur reconnaissent qu'une fois la Demande de Réservation acceptée, le Prix n'est plus modifiable. L'Hôte et le Voyageur reçoivent un email de confirmation de la Réservation.

Le Voyageur est par ailleurs informé et accepte qu'il est prélevé du montant du Prépaiement lors de l'acceptation par l'Hôte de la Demande de Réservation.

Dans le cas de la politique "Stricte", le Voyageur est expressément informé et accepte que :

- En cas de réservation effectuée 45 jours avant la date de début du séjour, et en cas d'annulation survenant plus de 2 jours après la Demande de Réservation, toute réservation est ferme et définitive, et aucun montant ne sera reversé au Voyageur. Les Frais de Service ne sont plus remboursables au Voyageur;

- En cas d'annulation survenant au-delà de 45 jours avant la date de début de séjour, toute réservation est ferme et définitive, et aucun montant ne sera reversé au Voyageur.

Le Premier Paiement est bloqué temporairement jusqu'à la date de la Réservation et n'est remboursable que dans les conditions de l'article « *Politique d'annulation de la Réservation* » ci-après.

Dans le cas de la politique "Flexible", le Voyageur est expressément informé et accepte que :

- En cas de réservation effectuée 45 jours avant la date de début du séjour, et en cas d'annulation survenant plus de 2 jours après la Demande de Réservation, les Frais de Service ne sont plus remboursables au Voyageur;

- En cas d'annulation survenant au-delà de la période visée ci-dessus, et jusqu'à 30 jours avant la date de début du séjour, le Premier Paiement est remboursable au Voyageur, à l'exception du montant correspondant aux Frais de Service.

- à compter de 30 jours avant le début du séjour, le Premier Paiement est versé à l'Hôte et n'est remboursable que dans les conditions de l'article « *Politique d'annulation de la Réservation* » ci-après

- Refus ou absence de réponse à la Demande de Réservation par l'Hôte

En cas de refus, d'absence de réponses, ou d'annulation répétée des Demandes de Réservation, de manière répétée et injustifiée, GDC se réserve le droit de prendre les mesures décrites à l'article « *Sanction des manquements* » des Conditions Générales.

4. Modalités de paiement du Prépaiement

Le prélèvement et le versement du Prépaiement effectués à travers la Plateforme est géré par la Solution de paiement sécurisée indiquée sur la Plateforme et dans les conditions de l'article « *Articulation avec l'intervention des solutions de paiement sécurisée* » des *Conditions Générales*. Le Voyageur contractera directement avec le Prestataire de service de paiement s'agissant de la mise en œuvre du paiement, en acceptant ses conditions générales.

Le Premier Paiement sera prélevé au moment de l'acceptation par l'Hôte de la demande de Réservation.

Le Premier Paiement sera reversé à l'Hôte au plus tôt :

- 30 jours avant la date de début du séjour,
- ou bien à la date de début du séjour, lors de l'entrée dans les lieux, si la réservation a été approuvée par l'Hôte moins de 30 jours avant cette date.

5. Conditions générales de la location du Logement

Le Voyageur, pendant toute la durée de la location du Logement, s'engage à :

- Respecter la capacité d'accueil du Logement ;
- Occuper paisiblement le Logement ;
- Ne pas occuper le Logement à titre professionnel ;
- Ne pas sous-louer les lieux sans l'accord écrit de l'Hôte ;
- Ne pas céder ses droits d'occupation du Logement ;
- Conserver les biens meubles du Logement dans l'état dans lequel il les a trouvés ;
- Souscrire une assurance villégiature le temps du séjour ;
- Respecter les règles particulières mises en place par l'Hôte, notamment, sans que cela soit limitatif, sur l'autorisation ou non de la présence d'animaux domestiques dans le Logement.

Le Voyageur reconnaît et accepte que toutes dégradations, perte ou vol feront l'objet d'une retenue sur le dépôt de garantie, sauf en ce qui concerne l'électroménager de plus de 10 ans à la date de l'entrée dans le Logement par le Voyageur.

6. Assurance dommages

GDC offre à l'Hôte qui en fait la demande, et qui est passé par la Réservation en ligne, la possibilité d'être dédommagé dans l'hypothèse où le Logement mis en réservation serait endommagé par le Voyageur, et que ce dernier refuserait, après une tentative de résolution amiable, de dédommager l'Hôte à ce titre.

Les dommages couverts sont notamment le vols, bris ou détérioration d'objets (mobilier, électroménager, décoration); dégradations causées par un animal de compagnie; le nettoyage en profondeur nécessitant l'intervention de personnel spécifique, rendu nécessaire par des dégradations.

Ce dédommagement est disponible sous réserve des exclusions et limites mises en place par GDC, et dans la limite de et de **100% montant du Dépôt de garantie**. Le montant du Dépôt de garantie pouvant être pris en compte étant lui-même limité à 100% du montant reçu par l'Hôte au titre d'une semaine de Réservation.

Cette offre de dédommagement des Hôtes ne constitue pas une offre d'assurance, une assurance ou un contrat d'assurance, et ne peut remplacer l'assurance souscrite par l'Hôte. Suite à la déclaration faite à son assurance par l'Hôte, le montant versé par GDC sera déduit de tout autre montant versé par l'assurance ou le Voyageur.

6.1 Conditions du dédommagement

6.1.1 Résolution amiable

L'Hôte s'engage à prendre contact sans délai avec le Voyageur à compter de la découverte du dommage causé à son logement. Il s'engage également à informer GDC dans un délai de 30 jours qu'un dommage a été causé à son logement et qu'une tentative de résolution est en cours avec le Voyageur.

Dans l'hypothèse où le Voyageur et l'Hôte prouvent qu'aucune solution amiable n'a été trouvée malgré les tentatives de résolution, alors GDC peut dédommager l'Hôte qui en fait la demande, sous réserve des limitations et exclusions applicables, et dans la limite de 100% du dépôt de garantie. Le montant du dépôt de garantie pouvant être pris en compte étant lui-même limité à 100% du montant reçu par l'Hôte au titre d'une semaine de Réservation.

GDC se réserve le droit de rechercher par elle-même les éléments qui l'aideront à déterminer les conditions dans lesquelles le dommage a été causé. Le remboursement de GDC ne pourra intervenir que sur présentation par l'Hôte d'un devis ou d'une facture provenant des prestataires qu'il a mandatés afin de réparer les dommages.

6.1.2 Limitations et exclusions

L'assurance dommages des Hôtes ne prend pas en charge les dommages suivants (les "**Dommmages Exclus**") :

- Dommages causés par un Voyageur ou une autre personne, invitée par le Voyageur et présente dans le logement après l'expiration de la période de réservation indiquée dans l'Annonce;
- Dommages causés par un tiers;
- Pertes, dommages, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement causés par, liés à ou résultant de ce qui suit :
 - Dommages Exclus;
 - Catastrophes naturelles, (notamment les séismes, ouragans, tornades, incendies);
 - Usage excessif d'électricité, de gaz, de combustible, ou encore d'eau;
 - Application d'une quelconque loi ou ordonnance (i) qui régleme la construction, la réparation, le remplacement, l'utilisation ou l'enlèvement d'un bien;
 - Intrusions, dommages causés par des tiers
- Pertes, dommages, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement causés par un cas de force majeure au sens donné par les lois et juridictions françaises.

6.2 Dédommagement

L'Hôte pourra prétendre à un dédommagement, suite au dommage causé à son logement, s'il en fait la demande, et dans les conditions exposées ci-dessus.

Il s'engage à ne pas faire de fausses déclarations, de commettre de fraude ou toute autre acte trompeur en lien avec cette demande de dédommagement. Toute fausse déclaration frauduleuse, malhonnête ou trompeuse de la part de l'Hôte, à tout moment, entraînera le refus de toutes les demandes d'indemnisation

7. Droit de rétractation

Le Voyageur ne bénéficie pas du droit de rétractation dès lors qu'il a expressément (i) accepté que le Service de Réservation lui est fourni dès l'acceptation par l'Hôte de sa Demande de Réservation et que le Service de Réservation est dès lors pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et (ii) renoncé à son droit de rétractation.

8. Politique d'annulation de la Réservation

a. Annulation de la Réservation par l'Hôte

L'Hôte peut annuler à tout moment sous réserve de pouvoir fournir une justification valide expliquant cette annulation.

En cas d'annulation répétée de Réservations et/ou non justifiées par un cas exceptionnel listé à l'article « *Annulation moins de 30 jours avant le début de la Réservation* », GDC se réserve le droit de prendre les mesures décrites à l'article « *Sanction des manquements* » des Conditions Générales.

En conséquence de l'annulation par l'Hôte de la Réservation, le Voyageur est informé des éléments suivants :

- Le Voyageur est intégralement remboursé du Premier Paiement ;
- Le Voyageur est remboursé des éventuels frais de ménage avancés lors de la Demande de Réservation ;
- Le Voyageur est remboursé des Frais de Service

Ces montants seront reversés au Voyageur par GDC, sauf dans le cas où le Premier Paiement aurait déjà été reversé par GDC à l'Hôte; le cas échéant, le Premier Paiement sera dès lors reversé au Voyageur par l'Hôte et non pas GDC.

b. Annulation de la Réservation par le Voyageur

i. Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Flexible"

En cas d'Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Flexible", le Voyageur a la possibilité d'annuler la Réservation jusqu'à 30 jours avant la date de début du séjour associé.

ii. Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Stricte"

En cas d'Offre de Réservation assortie d'une politique d'annulation "Stricte", le Voyageur a la possibilité d'annuler la Réservation jusqu'à 14 jours suivant la date de Demande de Réservation, si et seulement si celle-ci est survenue au moins 45 jours avant la date de début de séjour.

iii. Cas particuliers d'annulation moins de 30 jours avant le début de la Réservation

Dans ce cas, le Premier Paiement n'est pas remboursable au Voyageur, sauf dans les cas exceptionnels suivants (ci-après le « **Cas Exceptionnel** ») :

(1) Un cas de force majeure conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, c'est-à-dire la survenance d'un événement présentant les caractéristiques d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité aux Parties habituellement reconnues par la loi et les tribunaux français. Sont notamment concernés : les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, ou catastrophes naturelles.

(2) Un cas particulier accepté par GDC : décès du Voyageur ou d'un proche du Voyageur ayant réalisé la Réservation, qui correspond aux hypothèses du décès du conjoint(e), du concubin(e) ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité (PACS), de son enfant, de ses parents ou beaux-parents, de son frère ou sa sœur.

Pour obtenir le remboursement du Premier Paiement, le Voyageur devra produire, auprès de GDC, tous les documents nécessaires pour prouver le Cas Exceptionnel justifiant l'annulation. Le Voyageur devra contacter GDC à l'adresse suivante bonjour@gensdeconfiance.com, afin que GDC puisse examiner la demande d'annulation de Réservation en raison d'un Cas Exceptionnel.

Si le Cas Exceptionnel est jugé justifié par GDC, le Premier Paiement sera intégralement reversé au Voyageur dans un délai de 48 heures, dans le cas où le séjour n'a pas débuté.