

Conditions générales contractuelles (CGC)

1. Introduction

Les présentes conditions générales contractuelles (ci-après les « CGC ») définissent les modalités et conditions d'utilisation des prestations d'hébergement fournies par la personne physique Balogh Attila, en qualité de propriétaire et d'exploitant (numéro d'autorisation : VV-38-4-0 102 355 ; ci-après le « Bailleur », le « Prestataire » ou l'« Exploitant »), dans l'appartement dont il est propriétaire et qu'il exploite sous la dénomination **Terrazas 532** (adresse : Urb. Terrazas de la Paz 532, Av. J.M. Galván Bello, 38 639 Golf del Sur, Santa Cruz de Tenerife, Espagne ; site internet : <https://terrazas532.eu> ; courriel : info@terrazas532.eu ; ci-après l'« Appartement », « Terrazas 532 » ou l'« Hébergement »).

L'application des présentes CGC n'exclut pas la conclusion d'accords particuliers ou individuels avec des agences de voyages, intermédiaires, organisateurs de voyages ou autres personnes et partenaires concluant avec l'Exploitant une coopération distincte en vue de commercialiser ou de promouvoir l'Hébergement qu'il propose.

2. Définitions utilisées dans les CGC

- 2.1 « *Appartement* », « *Terrazas 532* » ou « *Hébergement* » : le logement autonome appartenant au Bailleur, situé Urb. Terrazas de la Paz 532, Av. J.M. Galván Bello, 38 639 Golf del Sur, Santa Cruz de Tenerife, Espagne, d'une superficie de 70 m², comprenant une chambre et une salle de bains et permettant l'hébergement de courte durée d'un maximum de 4 personnes (site internet : <https://terrazas532.eu> ; courriel : info@terrazas532.eu).
- 2.2 « *Résidence* » : l'ensemble immobilier dénommé Terrazas de la Paz dans lequel se trouve l'Appartement (adresse : Urb. Terrazas de la Paz, Av. J.M. Galván Bello, 38 639 Golf del Sur, Santa Cruz de Tenerife, Espagne).
- 2.3 *Réservation* : la commande de prestation d'hébergement dans l'Appartement passée par le Voyageur et confirmée par écrit par l'Exploitant. La réservation n'est valable qu'après confirmation écrite de l'Exploitant.
- 2.4 *Prix de la réservation* : la contrepartie financière due par le Voyageur à l'Exploitant pour la réservation ou l'utilisation de la prestation d'hébergement dans l'Appartement.
- 2.5 *Durée ou période de réservation* : la période pour laquelle les Voyageurs réservent l'Appartement moyennant une contrepartie financière.
- 2.6 « *Bailleur* », « *Prestataire* » ou « *Exploitant* » : le propriétaire Balogh Attila (numéro d'autorisation : VV-38-4-0 102 355), seul habilité à fournir des prestations d'hébergement dans l'Appartement et à le donner en location, et qui le donne effectivement en location.
- 2.7 *Prestation d'hébergement* ou *prestation* : la mise à disposition de l'Appartement pour un séjour de courte durée, non permanent, comprenant la nuitée.
- 2.8 *Intermédiaire d'hébergement* : les plateformes de réservation d'hébergement [Booking.com](https://www.booking.com) (<https://www.booking.com>) et [Airbnb](https://www.airbnb.com) (<https://www.airbnb.com>).
- 2.9 *Contrat* : l'accord conclu à distance sur internet entre les Parties pour la location de courte durée de l'Appartement, sans être formalisé dans un acte contractuel écrit.
- 2.10 « *Parties contractantes* » ou « *Parties* » : le Bailleur et le Voyageur, ensemble.
- 2.11 « *Voyageur* » : la personne physique qui réserve l'Appartement pour une courte durée moyennant une contrepartie financière, ainsi que toute personne bénéficiant effectivement de la prestation d'hébergement. Les présentes CGC désignent également comme Voyageur la personne effectuant la réservation, même si elle n'utilise pas elle-même la prestation.
- 2.12 *Nuitées* : le nombre de nuits calendaires passées par le Voyageur dans l'Appartement.

3. Modalités de réservation, modification et annulation et conclusion et durée du contrat

- 3.1 L'Hébergement ne peut être réservé que selon les modalités suivantes :
- 3.1.1 En réponse à une demande d'offre écrite adressée par une personne intéressée à l'Exploitant via <https://terrazas532.eu>, à info@terrazas532.eu ou tenerife.terrazas532@gmail.com, ou par un autre canal électronique, le Prestataire transmet une offre (ci-après l'« offre »). La personne intéressée, devenue Voyageur, effectue une réservation écrite dans les 48 heures, que l'Exploitant confirme. À défaut de réception d'une réservation dans les 48 heures suivant l'envoi de l'offre, l'Exploitant cesse d'être lié par celle-ci.
- 3.1.2 Le Voyageur effectue une réservation de l'Hébergement par l'intermédiaire de [Booking.com](https://www.booking.com), laquelle est confirmée par la plateforme.
- 3.1.3 Le Voyageur effectue une réservation de l'Hébergement par l'intermédiaire d'[Airbnb](https://www.airbnb.com), laquelle est confirmée par la plateforme.
- 3.2 La réservation doit indiquer le nom, l'adresse et l'adresse électronique du Voyageur qui réserve, le nombre de Voyageurs attendus ainsi que les dates et heures exactes d'arrivée et de départ.
- 3.3 Si le Voyageur souhaite réserver plusieurs périodes, il doit transmettre une réservation écrite distincte pour chacune. S'il réserve plusieurs périodes dans une même commande, l'Exploitant n'assume aucune responsabilité quant à l'exécution de ces réservations ni quant aux éventuels préjudices ou dommages subis par le Voyageur du fait d'une commande irrégulière.
- 3.4 La réservation doit porter sur un minimum de 4 (quatre) et un maximum de 30 (trente) nuitées.
- 3.5 L'Exploitant met les présentes CGC à la disposition de la personne intéressée en même temps que son offre. Elles sont également disponibles sur <https://terrazas532.eu> ainsi que sur [Booking.com](https://www.booking.com) et [Airbnb](https://www.airbnb.com).
- 3.6 **En effectuant une réservation** selon l'une des modalités prévues au point 3.1 des présentes CGC, **le Voyageur accepte les conditions contractuelles qui y figurent, approuve l'ensemble de leurs dispositions et reconnaît leur caractère obligatoire à son égard.**
- 3.7 La confirmation par l'Exploitant de la réservation effectuée par le Voyageur forme entre les Parties un contrat (ci-après le « Contrat ») pour la période réservée, portant sur la location de l'Appartement ainsi que sur la fourniture et l'utilisation de la prestation d'hébergement. Le Contrat est réputé conclu à distance sur internet, sans être formalisé dans un acte contractuel écrit. Son contenu peut être retrouvé et consulté ultérieurement, mais l'Exploitant ne le consigne pas dans un registre et ne se réfère à aucun code de conduite.
- 3.8 L'Exploitant attire expressément l'attention du Voyageur sur le fait qu'il ne peut exiger la fourniture de l'hébergement qu'après confirmation électronique de la réservation par l'Exploitant, cette confirmation valant également confirmation de réservation de l'Appartement, et paiement intégral du prix dans le délai indiqué. Le Voyageur ne peut exiger la prestation que pour la période figurant dans sa réservation.
- 3.9 L'Exploitant précise que la confirmation envoyée par le Prestataire est réputée reçue dès qu'elle devient accessible à son destinataire. Il n'assume aucune responsabilité lorsque le message électronique de confirmation ne parvient pas au Voyageur en raison d'une adresse électronique erronée ou de la saturation de sa boîte de réception.
- 3.10 Les réservations, accords ou modifications verbaux, ainsi que leur confirmation verbale par l'Exploitant, n'ont aucune valeur contractuelle et ne créent aucun lien juridique entre les Parties.
- 3.11 Modification de la période de réservation
- 3.11.1 Dans le cas prévu au point 3.1.1, le Voyageur peut demander à l'Exploitant une modification des dates par courriel à l'une des adresses mentionnées au point 3.1.1. L'Exploitant s'efforce d'y donner suite dans la mesure de ses possibilités, sans être tenu de l'accepter, et peut proposer la modification à des conditions différentes de celles de la réservation initiale.

- 3.11.2 Dans les cas prévus aux points 3.1.2 et 3.1.3, les dates peuvent être modifiées conformément aux conditions de réservation applicables auprès de l'Intermédiaire d'hébergement concerné.
- 3.11.3 Toute prolongation sollicitée par le Voyageur nécessite l'accord préalable et écrit de l'Exploitant, sous réserve des disponibilités et aux conditions du point 3.11.1.
- 3.12 Annulation de la réservation
- 3.12.1 Pour les réservations visées au point 3.1.1, le Voyageur peut annuler sans frais auprès de l'Exploitant jusqu'au 5e (cinquième) jour précédant l'arrivée, par écrit à info@terrazas532.eu ou tenerife.terrazas532@gmail.com. En cas d'annulation ultérieure, l'Exploitant a droit à l'intégralité du prix de la réservation. Dans ce dernier cas, s'il parvient à relouer l'Appartement pour tout ou partie de la période annulée, il peut, à sa discrétion, accorder au Voyageur une compensation, plafonnée au prix initial des nuitées relouées, déduction faite des frais engagés par l'Exploitant.
- 3.12.2 Pour les réservations visées aux points 3.1.2 et 3.1.3, l'annulation s'effectue conformément aux conditions applicables auprès de l'Intermédiaire d'hébergement concerné.
- 3.13 Le contrat d'utilisation de l'Appartement Terrazas 532 est conclu pour une durée déterminée correspondant à la période de réservation confirmée par écrit par l'Exploitant.
- 3.14 Si le Voyageur quitte définitivement l'Appartement avant l'expiration de cette durée ou ne se présente pas à l'arrivée sans avoir annulé conformément aux présentes CGC, l'Exploitant peut exiger l'intégralité du prix et rendre l'Appartement disponible à la réservation pour d'autres Voyageurs pendant la période non utilisée.
- 3.15 L'Exploitant se réserve le droit de se dédire de l'exécution d'une réservation commandée par le Voyageur et confirmée par le Prestataire, jusqu'au début de l'utilisation de la prestation, par déclaration écrite adressée au Voyageur et sans pénalité contractuelle, moyennant le remboursement simultané de toute avance versée par celui-ci.

4. Prix de la prestation, conditions de paiement et prix de la réservation

- 4.1 L'Exploitant peut librement modifier ses prix à tout moment. Les modifications unilatérales ne s'appliquent pas aux contrats résultant de réservations déjà transmises et confirmées par écrit. Toutefois, en cas de modification ou de prolongation demandée par le Voyageur, les prix du Prestataire en vigueur au moment de cette modification ou prolongation s'appliquent.
- 4.2 Le Prestataire indique ses prix en euros.
- 4.3 Le Prestataire se réserve le droit de répercuter sur le Voyageur, sans préavis, tout supplément résultant d'une modification légale du taux de taxe applicable affectant la période réservée.
- 4.4 L'Exploitant communique au Voyageur, dans sa confirmation écrite de réservation, le montant total de la prestation commandée, calculé d'après le nombre de Voyageurs indiqué et les prix et tarifs applicables à la période commandée.
- 4.5 Le prix de la prestation peut être réglé :
- par virement sur le compte bancaire de l'Exploitant indiqué dans sa confirmation de réservation ; ou
 - en ligne par carte bancaire, au moyen du lien de paiement figurant dans la confirmation de réservation de l'Exploitant.
- 4.6 Le prix de la réservation peut varier selon la durée de réservation et le nombre de personnes séjournant dans l'Appartement et l'utilisant conformément à sa destination pendant cette période.
- 4.7 Pour les réservations effectuées sur [Booking.com](https://www.booking.com) ou [Airbnb](https://www.airbnb.com), le prix est exigible selon les conditions de paiement fixées par la plateforme. Dans les autres cas, le Voyageur doit régler le prix à l'Exploitant au plus tard le 5e (cinquième) jour précédant l'arrivée.

- 4.8 À défaut de paiement dans le délai prévu au point 4.7, le contrat conclu entre les Parties devient caduc et l'Exploitant peut louer l'Appartement à un autre Voyageur pour la période concernée.

5. Séjour

- 5.1 Les Voyageurs ne sont autorisés à séjourner dans l'Appartement et à l'utiliser que pendant la période réservée, confirmée par écrit par l'Exploitant et payée.
- 5.2 Le nombre de Voyageurs utilisant l'Appartement ne peut excéder celui indiqué dans la confirmation écrite. En cas de dépassement, l'Exploitant peut, à sa discrétion, exiger un supplément ou résilier le contrat avec effet immédiat, soit directement, soit en raison du non-paiement du supplément, et obliger les Voyageurs à quitter l'Hébergement avant la fin de la période réservée. Il peut également réclamer le remboursement des frais supplémentaires et la réparation de ses préjudices.
- 5.3 L'Exploitant doit préparer et équiper l'Appartement pour le nombre de personnes indiqué dans la réservation qu'il a confirmée par écrit.
- 5.4 Arrivée et départ
- Arrivée : de 15 h 00 à 20 h 00
 - Départ : au plus tard à 11 h 00
- 5.5 Une arrivée avant l'horaire prévu le jour d'arrivée est possible sous réserve des disponibilités et moyennant un supplément. Si le Voyageur prévoit d'arriver après 20 h 00, il doit en informer préalablement l'Exploitant, qui peut appliquer un supplément. L'Exploitant ne peut être tenu de commencer la prestation si le Voyageur souhaite prendre possession de l'Appartement pendant la nuit, entre 0 h 00 et 6 h 00.
- 5.6 Tous les Voyageurs doivent quitter l'Appartement au plus tard à 11 h 00 le dernier jour de la période payée, jour du départ. En cas de manquement ou de refus, l'Exploitant ou son représentant peut faire quitter l'Appartement aux Voyageurs, au besoin avec le concours des forces de l'ordre.
- 5.7 Le Voyageur utilise l'Appartement sous sa propre responsabilité pendant toute la durée de son séjour.

6. Règles d'utilisation de Terrazas 532

- 6.1 L'Appartement peut accueillir au maximum 4 personnes. La réservation est valable pour un maximum de 4 occupants.
- 6.2 Il est interdit de fumer dans l'Appartement et les parties communes de la Résidence. Il est interdit de jeter des mégots ou d'abandonner tout autre déchet sur la terrasse de l'Appartement et dans le jardin attenant.
- 6.3 L'Appartement n'accepte pas les animaux domestiques. Il est interdit d'y introduire des animaux domestiques ou tout autre animal.
- 6.4 Les fêtes, soirées et autres événements sont interdits dans l'Appartement et les parties communes de la Résidence, notamment, sans s'y limiter, dans les espaces de piscine.
- 6.5 Entre 21 h 00 et 07 h 00, toute nuisance sonore est interdite dans l'ensemble de la Résidence, y compris l'écoute de musique ou de la télévision à volume élevé.
- 6.6 L'Appartement est équipé d'un système d'alarme dont le Bailleur remet au Voyageur un badge de proximité (ci-après le « Badge ») pour la durée réservée. En utilisant la prestation et en prenant possession de l'Appartement, le Voyageur accepte de coopérer, en cas d'alarme, avec l'Exploitant ou son représentant ainsi qu'avec le personnel du prestataire chargé du système. Le Voyageur reconnaît que le système enregistre automatiquement les heures d'activation et de désactivation et que l'Exploitant ne peut modifier ce fonctionnement. Il reconnaît également que le système comporte 2 (deux) photodétecteurs qui prennent des photographies du logement

lorsqu'un mouvement est détecté alors que l'alarme est activée, donc en l'absence de Voyageurs dans l'Appartement. Le prestataire chargé du système vérifie ces photographies et intervient immédiatement en cas d'intrusion réelle. Des caches sont mis à disposition pour couvrir les détecteurs et peuvent être utilisés par le Voyageur. Les photodétecteurs ne permettent ni enregistrement sonore ou vidéo ni vidéosurveillance.

- 6.7 Les clés d'accès à l'Appartement et à la Résidence ainsi que le Badge du système d'alarme demeurent la propriété exclusive de l'Exploitant. La réservation n'en transfère pas la propriété au Voyageur, qui ne peut ni les conserver ni les reproduire. La tentative de reproduction engage également sa responsabilité pénale et autre ainsi que son obligation de réparation. Le Voyageur doit en assurer la garde et signaler immédiatement toute perte ou disparition. S'il soustrait ou perd les clés, tente de les reproduire, les reproduit ou les fait reproduire, l'Exploitant peut remplacer les serrures de l'Appartement et les clés aux frais du Voyageur. En cas de soustraction, de perte, de disparition ou de tentative de reproduction du Badge, l'Exploitant peut le désactiver et le remplacer aux frais du Voyageur.
- 6.8 Le Voyageur ne peut emporter de l'Appartement que les objets et équipements lui appartenant. Les accessoires et équipements de l'Appartement sont la propriété de l'Exploitant. Le Voyageur ne peut ouvrir ou forcer les placards fermés à clé ni utiliser leur contenu. Tout manquement engage sa responsabilité pénale et autre ainsi que son obligation de réparation.
- 6.9 Le Voyageur reconnaît expressément que les alèses imperméables et autres draps de protection ne peuvent être retirés des matelas que pour un motif particulièrement justifié, notamment s'ils sont détrempés, et avec l'autorisation écrite de l'Exploitant. Les matelas ne peuvent être utilisés sans alèses imperméables ni les articles de literie sans housses. Si nécessaire, l'Exploitant assure le remplacement des draps et housses.
- 6.10 Le Voyageur doit prendre toutes les mesures en son pouvoir pour protéger l'Appartement et ses accessoires, notamment maintenir les portes et fenêtres fermées et verrouiller la porte d'entrée lorsqu'il est absent. Il est recommandé de respecter également ces précautions pendant les périodes de repos.

7. Fourniture des prestations

- 7.1 Si le Voyageur a réglé le prix dans le délai prévu, l'Exploitant doit mettre à sa disposition l'Appartement pour les nuitées confirmées, propre, préparé et équipé pour le nombre de personnes indiqué dans sa confirmation écrite.
- 7.2 Si, pour une cause qui lui est imputable, le Prestataire ne peut temporairement fournir la prestation payée, il doit rembourser au Voyageur la part du prix réglé correspondant à la période non fournie.

8. Droits et obligations du Voyageur

- 8.1 Le Voyageur peut utiliser l'Appartement et les parties communes de la Résidence conformément à leur fonction et à leur destination pendant la période réservée et payée.
- 8.2 Le Voyageur peut présenter une réclamation relative à l'exécution des prestations de l'Exploitant. Celui-ci s'engage à examiner les réclamations écrites et à y répondre dans les 72 heures suivant leur réception. Le formulaire dénommé Hoja de reclamacion / Complaint form / Beschwerdeformular est disponible dans l'Appartement.
- 8.3 Le Voyageur doit acquitter intégralement le prix des prestations commandées auprès de l'Exploitant au plus tard à l'échéance et selon les modalités contractuellement prévues.
- 8.4 Le Voyageur doit signaler immédiatement à l'Exploitant tout dommage subi dans l'Appartement et lui fournir toutes les informations nécessaires à l'établissement des circonstances du sinistre ou à l'engagement éventuel d'une procédure contraventionnelle ou pénale. À défaut, la responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée.

- 8.5 Le Voyageur doit également informer immédiatement et par écrit l'Exploitant de tout changement important dans les circonstances de son séjour, notamment, sans s'y limiter, au regard des points 6.7 et 6.9.
- 8.6 Le Voyageur n'est autorisé ni à louer ni à revendre l'Appartement ou sa prestation, de quelque manière ou à quelque titre que ce soit.

9. Données à caractère personnel et gestion documentaire

- 9.1 En vertu de la réglementation espagnole, l'Exploitant doit enregistrer les personnes hébergées. Tout prestataire d'hébergement doit communiquer à la Guardia Civil (Police) les données des Voyageurs âgés de plus de 14 ans et inscrire chaque Voyageur au libro-registro de viajeros, registre des voyageurs, en y joignant une copie de la carte d'identité ou du passeport.
- 9.2 La collecte et le traitement des données à caractère personnel s'effectuent sur le fondement des dispositions suivantes : Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al amparo Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana artículo 25.1.
- 9.3 **En effectuant leur réservation, les Voyageurs acceptent de fournir à l'Exploitant** pour l'exécution des obligations décrites au point 9.1, **leurs données et documents**. Tout refus justifie la résiliation immédiate du contrat par l'Exploitant, qui peut alors conserver le prix de la réservation.
- 9.4 Les règles de traitement des données communiquées à l'Exploitant figurent dans la Notice relative au traitement des données à caractère personnel, disponible sur le site de l'Appartement (<https://terrazas532.eu>).

10. Responsabilité et réparation des dommages

- 10.1 Le Voyageur répond de tous les dommages causés à l'Exploitant ou à un tiers par lui-même, ses accompagnants ou les personnes placées sous la surveillance de l'un d'eux. Son obligation de réparation subsiste lorsque la victime peut réclamer directement l'indemnisation au Prestataire.
- 10.2 La responsabilité de l'Exploitant au titre de la réparation de tout dommage est plafonnée à vingt fois le prix journalier de l'hébergement prévu au contrat.
- 10.3 L'Exploitant n'assume aucune responsabilité pour les effets personnels ou objets de valeur des Voyageurs ni pour les accidents dont ils seraient victimes dans l'Appartement, dans la Résidence ou à proximité.

11. Fin du contrat

- 11.1 Le contrat conclu entre les Parties sur le fondement des présentes CGC prend fin à l'expiration de la période réservée.
- 11.2 Les Parties peuvent mettre fin à ce contrat d'un commun accord à tout moment. Cet accord doit être écrit et comporter le règlement intégral des comptes entre elles.
- 11.3 Après la conclusion du contrat et avant le commencement de son exécution, le Voyageur peut se dédire de sa réservation conformément au point 3.12.
- 11.4 Après la conclusion du contrat et avant le commencement de son exécution, l'Exploitant peut se dédire du contrat de prestations. Avant ce commencement, il peut refuser l'exécution lorsque les conditions prévues par les présentes CGC sont réunies. Après le début de l'utilisation de la prestation, il peut résilier le contrat si les conditions correspondantes des CGC sont remplies.
- 11.5 En cas de cessation du contrat pour quelque cause que ce soit, les Parties doivent régler leurs comptes au plus tard dans les 15 (quinze) jours suivant cette cessation.
- 11.6 Si le contrat ne peut être exécuté en raison d'un cas de force majeure, il prend fin.

- 11.7 L'Exploitant peut résilier immédiatement le contrat conclu sur le fondement des présentes CGC et/ou refuser la prestation et demander réparation de ses préjudices lorsque :
- le Voyageur fait un usage non conforme de l'Appartement, de la Résidence ou de ses parties communes et/ou les dégrade ;
 - le Voyageur entrave l'activité du Prestataire ou contrevient au règlement intérieur de la Résidence affiché dans ses parties communes et persiste malgré l'injonction du Prestataire ou de son représentant ;
 - le Voyageur ne respecte pas les CGC, notamment, sans s'y limiter, s'il fume dans un lieu interdit, détient un animal domestique dans l'Appartement ou la Résidence, ou si le nombre d'occupants dépasse celui de la réservation confirmée ;
 - le Voyageur adopte un comportement répréhensible envers l'Exploitant, son représentant ou les résidents ou voyageurs de la Résidence, se trouve sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants ou d'autres substances psychoactives, est en état d'ivresse ou d'intoxication, ou adopte un comportement menaçant, injurieux, gravement contraire aux règles de vie collective ou inacceptable ;
 - le Voyageur souffre d'une maladie contagieuse ou de toute autre maladie perturbant l'activité de l'Exploitant ou la tranquillité des résidents ou voyageurs de la Résidence. Une personne incapable de subvenir seule à ses besoins ne peut bénéficier des prestations de l'Exploitant ;
 - le Voyageur n'a pas satisfait, dans le délai fixé par le Prestataire, à son obligation de fournir la garantie de paiement ou d'exécuter la prestation exigée par l'Exploitant ;
 - survient tout autre cas pour lequel les CGC prévoient ou mentionnent un droit de résiliation immédiate de l'Exploitant.

12.Traitement des réclamations

- 12.1 Le Voyageur peut adresser à l'Exploitant toute réclamation concernant la prestation dont il bénéficie.
- 12.2 Le Voyageur peut présenter sa réclamation par écrit, par courrier postal ou par courriel à info@terrazas532.eu, en remplissant le formulaire dénommé Hoja de reclamacion / Complaint form / Beschwerdeformular, disponible dans l'Appartement.
- 12.3 Le Prestataire examine la réclamation et répond au Voyageur dans les 72 heures. Si le Voyageur conteste la réponse, l'Exploitant établit un procès-verbal de la réclamation et de sa position et en transmet une copie au Voyageur, par courrier postal ou électronique, dans les 30 (trente) jours suivant la réception de la réponse écrite par laquelle le Voyageur exprime son désaccord.

13.Autres dispositions

- 13.1 Les causes ou circonstances échappant au contrôle de l'Exploitant, telles que guerre, incendie, inondation, intempéries, coupure d'électricité ou grève, constituent des cas de force majeure et le dispensent d'exécuter ses obligations lorsqu'elles affectent le contrat conclu entre les Parties sur le fondement des présentes CGC.
- 13.2 Les Parties s'engagent à exécuter leurs obligations dans le respect des dispositions légales applicables et des exigences de bonne foi et de loyauté, à coopérer et à informer sans délai l'autre Partie de toute circonstance importante la concernant.
- 13.3 L'Exploitant reconnaît le caractère obligatoire à son égard des présentes CGC et des informations qu'il publie sur son site et agit, pour les respecter, avec la diligence généralement requise dans les circonstances considérées.
- 13.4 Dans l'exercice des droits et l'exécution des obligations découlant du contrat formé par l'acceptation des présentes CGC, les Parties doivent tenir compte des intérêts légitimes de

l'autre Partie. Le Voyageur doit en outre veiller à ne pas porter atteinte à la bonne réputation commerciale du Prestataire ni la mettre en péril.

- 13.5 Les informations, faits et données relatifs à l'Exploitant ou à son activité portés à la connaissance du Voyageur lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat constituent des secrets d'affaires. Le Voyageur ne peut ni les divulguer à des tiers ni les rendre accessibles ni les utiliser à d'autres fins que l'exécution des contrats.
- 13.6 Le défaut d'exercice, par le Prestataire, d'un droit prévu aux présentes CGC ne vaut pas renonciation à ce droit.
- 13.7 L'Exploitant exclut sa responsabilité pour les éventuels dommages subis par le Voyageur du fait d'une erreur ou d'une défaillance du fonctionnement du site www.terrazas532.eu et/ou du système de réservation.
- 13.8 Les Parties communiquent principalement par écrit, par courriel, pour l'exécution du contrat et toute question relative aux prestations. L'Exploitant reçoit les courriels à info@terrazas532.eu ou tenerife.terrazas532@gmail.com.
- 13.9 L'Exploitant adresse toutes les notifications, informations et déclarations juridiques à l'adresse électronique indiquée par le Voyageur lors de la commande. Il reçoit toutes les demandes écrites du Voyageur à info@terrazas532.eu ou tenerife.terrazas532@gmail.com. Si le Voyageur change d'adresse électronique, il doit en informer immédiatement l'Exploitant. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité pour les conséquences préjudiciables d'un manquement à cette obligation.
- 13.10 Les informations, photographies et textes présents sur www.terrazas532.eu sont la propriété de l'Exploitant. Toute copie, transmission ou autre utilisation non autorisée est interdite et ne peut avoir lieu qu'avec son autorisation écrite.
- 13.11 Le Prestataire se réserve tous les droits sur les éléments de sa prestation, ses noms de domaine, les noms de domaine secondaires qui en sont issus et ses espaces publicitaires sur internet.
- 13.12 Sont interdits l'adaptation ou l'ingénierie inverse du contenu de www.terrazas532.eu ou de ses parties, la création déloyale d'identifiants et de mots de passe et l'utilisation d'applications permettant de modifier ou d'indexer le site www.terrazas532.eu ou l'une de ses parties.
- 13.13 Si une disposition des présentes CGC devient invalide en raison d'une réglementation légale différente, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.
- 13.14 Dans son offre ou sa confirmation de réservation, l'Exploitant peut accorder des avantages individuels ou prévoir des conditions particulières dérogeant aux présentes CGC, sans affecter leurs autres dispositions. Les Parties considèrent et reconnaissent ces avantages et conditions comme obligatoires à leur égard.

14.Droit applicable

- 14.1 Les présentes CGC et le contrat entre les Parties sont interprétés et exécutés conformément au droit en vigueur en Espagne.
- 14.2 L'Exploitant se réserve le droit de modifier les CGC. Leur version en vigueur est publique et accessible à tous sur le site de l'Appartement (<https://terrazas532.eu>).
- 14.3 Les CGC entrent en vigueur lors de leur publication et demeurent applicables jusqu'à leur retrait ou leur modification par l'Exploitant. Tout différend relatif au contrat conclu entre l'Exploitant et le Voyageur est examiné au regard de la version applicable au moment où la réservation confirmée par écrit par l'Exploitant a été effectuée.

Les présentes CGC ont été publiées le 9 mai 2024 et sont entrées en vigueur le 9 mai 2024.