

Conditions Générales de Vente

Domaine du Clos de Moncouche — location saisonnière
Version 10 du 20 octobre 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») régissent la location saisonnière du Domaine du Clos de Moncouche, situé 1040 route des Moulins, 24380 Saint-Paul-de-Serre, France, proposée à la réservation sur le site moncouche.com. Toute réservation effectuée sur ce site implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, matérialisée par la case à cocher prévue à cet effet lors de l'envoi du formulaire de réservation.

Article 1 — Identification du Loueur et de la conciergerie

LE CLOS DE MONCOUCHE, société à responsabilité limitée (SARL) au capital social de 1 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Paris sous le numéro 994 556 355 (SIRET 994 556 355 00018), dont le siège social est situé 200 rue de la Croix Nivert, 75015 Paris (ci-après « le Loueur »), représentée par son gérant, Alexandre Schaeffer. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Contact : bienvenue@moncouche.com.

Le Loueur est seul cocontractant du client : il est responsable de la réservation, de la facturation et de l'application des présentes CGV. La gestion sur place (accueil, départ, assistance pendant le séjour, ménage, état des lieux) est confiée à la conciergerie Serenity Lodge, prestataire mandaté par le Loueur, qui agit pour son compte.

Article 2 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux réservations effectuées directement auprès du Loueur, sur le site moncouche.com. Elles ne s'appliquent pas aux séjours réservés par l'intermédiaire d'une plateforme de réservation (notamment Airbnb ou Booking.com) : ces séjours sont régis par les conditions générales de la plateforme concernée et par les conditions (annulation, paiement, caution, règles de la maison) affichées sur l'annonce au moment de la réservation.

Article 3 — Définitions

- **Le Loueur** : la SARL LE CLOS DE MONCOUCHE, identifiée à l'Article 1.
- **Le client** : la personne majeure qui effectue la réservation et en règle le prix, responsable de l'ensemble des personnes qui séjournent avec elle.
- **La conciergerie** : le prestataire mandaté par le Loueur pour la gestion sur place.
- **Le domaine** : les trois maisons, leurs dépendances, la piscine et le terrain du Clos de Moncouche, décrits sur moncouche.com.
- **Le séjour** : la période comprise entre la date d'arrivée et la date de départ réservées.
- **L'acompte** : la première partie du prix, versée pour confirmer la réservation (Article 7). Il est imputé sur le prix total et n'a pas la nature d'arrhes.
- **La caution** : le dépôt de garantie décrit à l'Article 8.

Article 4 — Objet et description du bien

Le Domaine du Clos de Moncouche se loue dans son intégralité, dans le cadre d'une location saisonnière meublée à usage exclusif d'habitation, pour un séjour de courte ou moyenne durée. Les trois maisons du domaine sont louées ensemble, sans division possible, pour un nombre de personnes ne pouvant excéder 15 (adultes et enfants à partir de 2 ans), auxquelles peuvent s'ajouter au plus 5 enfants de moins de 2 ans.

La description du bien (nombre de chambres, équipements, superficie du terrain) figure sur le site moncouche.com au moment de la réservation et fait partie intégrante des présentes CGV. Les locaux techniques et les espaces signalés comme privés ne sont pas compris dans la location.

Article 5 — Réservation

La réservation s'effectue exclusivement en ligne, depuis la page « Disponibilités & tarifs » du site moncouche.com, au moyen d'un formulaire précisant les dates de séjour, l'identité et les coordonnées du client, le nombre d'adultes, d'enfants, d'enfants de moins de 2 ans et d'animaux, ainsi que, le cas échéant, un code promotionnel. L'envoi du formulaire vaut demande de réservation ferme de la part du client ; elle est enregistrée par le Loueur avec le statut « en attente » et donne lieu à un accusé de réception par courrier électronique, comportant un numéro de réservation et un lien permettant de suivre son état à tout moment, sans création de compte ni mot de passe.

Selon la période demandée, la demande peut nécessiter une validation préalable du Loueur avant l'envoi des liens de paiement et de caution ; le client en est informé dès l'accusé de réception. Dans tous les cas, la réservation n'est définitivement confirmée qu'une fois le prix du séjour intégralement réglé et la caution constituée (voir Articles 7 et 8). Une demande dont le paiement n'est pas honoré dans le délai indiqué, ou qui n'est pas traitée par le Loueur dans un délai de 48 heures lorsqu'une validation préalable est requise, est automatiquement annulée et les dates sont libérées ; le client en est averti par courrier électronique.

La réservation doit être faite par une personne majeure, qui séjourne sur place. Les mineurs séjournent sous la responsabilité et la surveillance constante des adultes qui les accompagnent ; un groupe composé uniquement de mineurs n'est pas accepté. Toute demande particulière (arrivée tardive, matériel pour bébé, occasion à fêter) peut être indiquée dans le message joint à la demande ; elle n'engage le Loueur qu'après son accord écrit.

Article 6 — Prix

Le prix du séjour est calculé, à titre indicatif, au fur et à mesure de la saisie du formulaire en fonction des dates choisies, du nombre de personnes et d'animaux, et d'un éventuel code promotionnel. Il est recalculé et arrêté définitivement par le Loueur au moment de l'envoi de la demande de réservation : c'est ce prix, et lui seul, qui figure sur la confirmation adressée au client et qui reste dû, quelles que soient les évolutions tarifaires ultérieures du Loueur.

Le prix total affiché comprend la location du domaine, les frais de ménage de fin de séjour, le linge de lit et de toilette, les éventuels frais liés aux animaux et la taxe de séjour. La taxe de séjour est collectée par le Loueur pour le compte de la commune, au tarif en vigueur fixé par les collectivités ; les mineurs en sont exonérés. Ne sont pas compris : la caution (Article 8), la recharge d'un véhicule électrique, facturée à la consommation au tarif indiqué sur le site, les serviettes de piscine et, de manière générale, les dépenses personnelles du client.

Article 7 — Modalités de paiement

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire, via Revolut, prestataire de paiement du Loueur, sans frais supplémentaires pour le client. Si la réservation est confirmée plus de 30 jours avant la date d'arrivée, le prix est réglé en deux fois : un acompte de 50 % est à régler dans les 48 heures suivant l'envoi du lien de paiement pour confirmer la réservation, le solde étant appelé automatiquement environ 30 jours avant l'arrivée. Si la réservation est confirmée à 30 jours ou moins de l'arrivée, le prix est réglé en une seule fois, dans les 48 heures suivant l'envoi du lien de paiement. À défaut de règlement de l'acompte ou du prix dans ce délai, la demande est annulée et les dates sont libérées, dans les conditions de l'Article 5. À défaut de règlement du solde à l'échéance, et après une relance restée sans effet, le Loueur peut annuler la réservation ; le barème de l'Article 10 s'applique alors comme si le client avait annulé.

Article 8 — Caution

Une caution d'un montant forfaitaire de 1 500 € est demandée pour tout séjour, indépendamment de sa durée ou de son prix. Elle est constituée par pré-autorisation bancaire via Tyllt, prestataire du Loueur, sur un lien communiqué au client au même moment que le lien de paiement. Elle vise à garantir le Loueur contre les dégradations, pertes ou nettoyages exceptionnels constatés à l'issue du séjour et imputables au client ou aux personnes l'accompagnant. Elle est libérée par le Loueur après l'état des lieux de sortie, déduction faite, le cas échéant, du coût des dommages constatés dans les conditions de l'Article 19 ; si ce coût excède le montant de la caution, le Loueur se réserve le droit d'en réclamer le complément au client.

Article 9 — Modification de la réservation

Le client peut demander une modification de sa réservation (dates, nombre de personnes ou d'animaux) en écrivant à bienvenue@moncouche.com. Le Loueur y donne suite dans la mesure des disponibilités et dans le respect de la capacité maximale fixée à l'Article 4. Le prix est recalculé selon les tarifs en vigueur à la date de la demande ; la différence éventuelle est payée ou remboursée au client. Une modification qui réduit la durée du séjour est traitée, pour les nuits retirées, comme une annulation partielle soumise au barème de l'Article 10. Aucune modification n'est effective avant la confirmation écrite du Loueur.

Le Loueur ne peut modifier un élément essentiel d'une réservation confirmée (dates, prix, logements compris) qu'avec l'accord du client. À défaut d'accord, l'Article 11 s'applique.

Article 10 — Annulation par le client

Le client peut annuler sa réservation à tout moment en écrivant au Loueur à bienvenue@moncouche.com. Les sommes versées sont alors remboursées selon le barème suivant, appliqué à la date de réception de la demande d'annulation :

- Plus de 30 jours avant l'arrivée : remboursement intégral des sommes versées (nuits et frais de ménage compris).
- Entre 30 et 7 jours avant l'arrivée : remboursement à hauteur de 50 % du montant total versé (nuits et frais de ménage compris).
- Moins de 7 jours avant l'arrivée : aucun remboursement.

La taxe de séjour n'est due que pour les nuits effectivement passées sur place : la part déjà versée est toujours remboursée en totalité, le barème ci-dessus s'appliquant au reste des sommes versées. La caution constituée en application de l'Article 8, lorsqu'elle a déjà été prélevée ou bloquée, est intégralement libérée en cas d'annulation, quel que soit le barème applicable.

Si le client ne se présente pas le jour de l'arrivée et n'a pas prévenu le Loueur ou la conciergerie dans les 24 heures qui suivent, la réservation est considérée comme annulée à moins de 7 jours de l'arrivée. Un départ anticipé, ou une arrivée retardée, ne donne lieu à aucun remboursement des nuits non utilisées. Le client est invité à souscrire une assurance annulation, qui peut le couvrir dans des situations (maladie, accident) que ce barème ne prend pas en charge.

Article 11 — Annulation par le Loueur

Si le Loueur devait, pour un motif exceptionnel, annuler un séjour déjà confirmé ou se trouver dans l'impossibilité de l'exécuter (sinistre, travaux urgents, indisponibilité du domaine), il en informerait le client dans les meilleurs délais, par courrier électronique et par téléphone, et procéderait au remboursement intégral des sommes déjà versées dans un délai de 14 jours. Le Loueur peut proposer des dates de remplacement, que le client reste libre de refuser au profit du remboursement.

Article 12 — Force majeure

Aucune des parties n'est responsable de l'inexécution de ses obligations lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la réservation et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées (par exemple une catastrophe naturelle rendant le domaine inaccessible ou une interdiction administrative de séjourner). La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement rend le séjour impossible, la réservation est résolue et les sommes versées sont remboursées, sans autre indemnité ; si l'empêchement n'est que temporaire, les parties peuvent convenir d'un report. Les circonstances personnelles du client (maladie, empêchement professionnel, problème de transport) ne constituent pas en elles-mêmes un cas de force majeure et relèvent de l'Article 10.

Article 13 — Arrivée et départ

L'arrivée s'effectue à partir de 17h00 et le départ avant 10h00, sauf accord écrit contraire du Loueur. Le client est accueilli sur place par la conciergerie, qui lui remet les moyens d'accès et reste joignable pendant toute la durée du séjour. Un départ tardif non autorisé peut être facturé au client lorsqu'il retarde le ménage ou l'arrivée des occupants suivants. Avant le départ, le client s'engage à remettre le mobilier extérieur et les jeux à leur place, à laisser la vaisselle propre et à sortir les poubelles, selon les consignes du livret d'accueil, et à restituer les moyens d'accès à l'endroit indiqué ; un état des lieux de sortie est réalisé par la conciergerie.

Article 14 — Usage des lieux et règlement intérieur

Le client s'engage à faire un usage paisible des lieux, à respecter le voisinage, les consignes de sécurité et le règlement intérieur du domaine, disponible sur moncouche.com et dans le livret d'accueil, et à ne pas dépasser la capacité maximale de 15 personnes indiquée à l'Article 4. Le domaine est non-fumeur à l'intérieur des bâtiments. Seules peuvent séjourner et dormir sur place les personnes déclarées lors de la réservation ; toute personne supplémentaire doit être signalée au préalable au Loueur, dans la limite de cette capacité. Le client signale sans délai à la conciergerie tout dommage, panne ou incident survenu pendant le séjour.

En cas de manquement grave du client à ces obligations (dépassement de la capacité maximale, fête non autorisée, trouble répété du voisinage, mise en danger des personnes ou du bien), et après une mise en demeure restée sans effet, le Loueur peut mettre fin au séjour. Les nuits non utilisées ne sont alors pas remboursées.

Article 15 — Activités, fêtes et événements

Le client peut organiser sur place les activités de son groupe (réunion ou séminaire de travail, formation, cours, atelier, stage), à condition qu'elles réunissent uniquement les personnes qui séjournent au Clos, dans la limite de la capacité maximale de 15 personnes. Sont interdits : les mariages, réceptions et fêtes de grande ampleur, tout événement ouvert au public, payant ou non, et la présence de personnes qui ne séjournent pas sur place, sauf quelques visiteurs ponctuels en journée après en avoir informé le Loueur ; les visiteurs ne peuvent pas passer la nuit sur place et restent sous la responsabilité du client.

Article 16 — Animaux

Les animaux de compagnie éduqués sont acceptés, dans la limite de 4 animaux par séjour, à condition d'avoir été déclarés lors de la réservation. Les éventuels frais liés aux animaux sont indiqués dans le devis. Les animaux restent sous la surveillance et la responsabilité de leur propriétaire, qui répond des dommages qu'ils causent. Ils ne doivent jamais être laissés sans surveillance près des chevaux du voisinage, ne sont pas admis dans la piscine, et leurs déjections doivent être ramassées.

Article 17 — Piscine et équipements

La piscine privée est chauffée et accessible de mai à septembre, selon la météo. Elle est équipée d'un volet roulant de sécurité, qui doit être refermé et verrouillé dès que la piscine n'est plus sous surveillance. Les enfants ne peuvent s'y baigner ni s'en approcher que sous la surveillance constante et directe d'un adulte. Le verre est interdit autour du bassin et l'accès au local technique est interdit. L'utilisation de la piscine se fait sous la seule responsabilité des utilisateurs et des adultes qui les accompagnent.

La piscine ou un autre équipement (home cinéma, salle de sport, borne de recharge, cheminées) peut être temporairement indisponible pour des raisons techniques, météorologiques, sanitaires ou de sécurité. Une indisponibilité de courte durée ne donne pas lieu à indemnisation ; en cas d'indisponibilité prolongée d'un équipement essentiel au séjour, le Loueur et le client recherchent ensemble une solution amiable, qui peut prendre la forme d'une réduction du prix proportionnée à la gêne subie.

Article 18 — Incidents et assistance pendant le séjour

Pendant le séjour, le premier interlocuteur du client est la conciergerie, joignable par téléphone, SMS ou courrier électronique aux coordonnées figurant dans le livret d'accueil, ou depuis le bouton « Signaler un problème » du livret d'accueil. Elle intervient ou fait intervenir un professionnel dans les meilleurs délais en cas de panne ou d'incident, en fonction de sa gravité et de la disponibilité des intervenants. En cas d'urgence mettant en jeu la sécurité des personnes, le client appelle d'abord les secours (112), puis prévient la conciergerie. Le Loueur reste l'interlocuteur du client pour toute question contractuelle ou financière.

Article 19 — Dommages et dégradations

Le client est responsable des dommages, pertes et dégradations causés au domaine, à son mobilier et à ses équipements pendant le séjour, par lui-même, les personnes qui l'accompagnent, ses visiteurs ou ses animaux. L'usure normale n'est pas à sa charge. Tout dommage constaté lors de l'état des lieux de sortie, ou dans les 48 heures qui suivent lorsqu'il ne pouvait pas être décelé immédiatement, est notifié par écrit au client dans un délai de 14 jours après son départ, avec photographies et devis ou facture. Le montant correspondant (réparation, remplacement à valeur équivalente ou nettoyage exceptionnel) est retenu sur la caution (Article 8), le client pouvant présenter ses observations avant toute retenue définitive.

Article 20 — Responsabilité et assurance

Il appartient au client de s'assurer qu'il dispose d'une assurance responsabilité civile villégiature couvrant les dommages qu'il pourrait causer au bien loué pendant son séjour ; une assurance annulation est également recommandée. Le Loueur n'est pas responsable des objets personnels, des véhicules stationnés sur le domaine ni des animaux du client, ni des accidents résultant d'une utilisation des lieux ou des équipements contraire aux présentes CGV, au règlement intérieur ou aux consignes de sécurité. Le Loueur demeure responsable, dans les conditions du droit commun, des dommages résultant d'un défaut du bien qui lui est imputable.

Article 21 — Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le contrat de prestation de services d'hébergement conclu à une date ou selon une périodicité déterminée n'est pas soumis au droit de rétractation de 14 jours applicable aux autres contrats conclus à distance.

Article 22 — Données personnelles

Le Loueur est responsable du traitement des informations recueillies lors de la réservation (identité, coordonnées, dates et composition du séjour, échanges avec le client). Elles sont utilisées pour gérer la

réservation, les paiements, la caution, l'accueil sur place et la relation client, sur le fondement de l'exécution du contrat et des obligations légales du Loueur (comptabilité, taxe de séjour). Elles ne sont communiquées qu'aux prestataires qui interviennent pour son compte (conciergerie, prestataires de paiement et de caution, hébergement du site et envoi des courriers électroniques), jamais à des fins commerciales. Elles sont conservées 3 ans après le dernier séjour, et 10 ans pour les pièces comptables. Des caméras filment l'entrée du domaine à des fins de sécurité ; les images sont conservées 60 jours. Les photos que le client envoie depuis le livret d'accueil pour signaler un problème servent uniquement à le régler ; elles sont conservées un an après le séjour.

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, qu'il peut exercer en écrivant à bienvenue@moncouche.com. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 23 — Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation relative à un séjour est adressée au Loueur par écrit à bienvenue@moncouche.com, de préférence pendant le séjour pour permettre d'y remédier, et au plus tard dans les 30 jours suivant le départ. Le Loueur s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours.

En cas de litige entre le client et le Loueur, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable, le client adressant une réclamation écrite au Loueur à bienvenue@moncouche.com. À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Loueur dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le client consommateur au sens de l'article L. 612-2 du Code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L. 615-1 du Code de la consommation, à savoir :

Société Médiation Professionnelle
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

Article 24 — Droit applicable, langue et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en français ; en cas de traduction, seule la version française fait foi. En cas de litige, le client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction compétente du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction territorialement compétente en application du Code de procédure civile.

Article 25 — Modification des CGV

Le Loueur peut modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable à une réservation est celle acceptée par le client lors de l'envoi de sa demande ; elle lui est jointe au courrier électronique d'accusé de réception. Toute nouvelle version s'applique aux réservations effectuées à compter de sa mise en ligne, à la date indiquée ci-dessous.

Version 10, en vigueur depuis le 20 octobre 2026. En cas de question relative à une réservation, aux modalités de paiement, d'annulation ou à la caution, le client peut contacter directement le Loueur à bienvenue@moncouche.com.