

Conditions générales d'utilisation et de location

1. Introduction

Ce document établit les conditions générales qui régissent la prestation des services hôteliers qu'Abahana Villas fournit à ses clients dans les villas gérées exclusivement et intégralement par la société, ainsi que dans les villas pour lesquelles l'entreprise se limite à prêter des services d'assistance à la gestion aux propriétaires de villa.

Les conditions générales de réservation des villas, détaillées ci-après, font partie intégrante du contrat signé entre le client (ci-après dénommé « le client » ou « vous ») et *ABAHANA VILLAS SLU*, CIF : B53977450, légalement inscrite auprès du Patronat de tourisme de Valence. No EGV625A, Ctra. Moraira-Calpe N° 193. Ptda Moravit. 03724 Teulada-Moraira - ALICANTE - ESPAGNE. Tél. : [+34 965 87 45 40](tel:+34965874540). E-mail : info@abahanavillas.com, (ci-après dénommée « Abahana Villas » ou « nous »). La signature du contrat implique l'acceptation de toutes les présentes conditions, et ce indépendamment du canal contractuel utilisé pour la réservation : centrale téléphonique de réservation d'Abahana Villas, site Web d'Abahana Villas (www.abahanavillas.com), centrales de réservation ou sites Web externes d'agences ou de tour-opérateurs avec lesquels Abahana Villas a conclu des accords de collaboration.

2. Prix

Les prix de location publiés dans notre catalogue de villas, maisons et appartements sont toujours indiqués par jour et par semaine, et correspondent aux tarifs figurant pour chaque villa sur notre site Web.

Les prix publiés pour une location à la journée ou à la semaine varient en fonction de la semaine choisie, et des réductions ou des offres spéciales peuvent y être appliquées. Ces prix sont clairement spécifiés sur la fiche de chaque villa, consultable sur notre site Web www.abahanavillas.com. Les prix, la durée de séjour minimale et les jours d'arrivée pouvant varier selon les saisons, nous vous recommandons d'effectuer vos recherches par date sur notre site Web.

Les prix comprennent la mise à disposition du logement, l'ensemble des charges fiscales inhérentes à la maison (TVA, impôts locaux et taxes de copropriété ou touristiques le cas échéant), les frais d'eau et d'énergie, les frais de gestion, l'entretien de la piscine et du jardin, le

ménage de fin de séjour et le ménage intermédiaire de la villa effectué de manière régulière. Le ménage intermédiaire sera inclus dans les séjours réservés pour plus d'UNE (1) semaine et sera proposé personnellement aux clients lors de la visite de courtoisie effectuée par Abahana Villas chaque semaine.

Les éventuels frais supplémentaires liés à la demande d'éléments additionnels non inclus dans la villa, tels que les lits d'appoint, les ventilateurs, les berceaux, les chaises hautes, ainsi que les suppléments pour la présence d'animaux dans les villas, etc., ne sont pas compris dans le prix, sauf indication spécifique sur la fiche descriptive de la villa louée sur le site Web d'Abahana Villas.

3. Conditions de réservation et de paiement

3.1. Objet du contrat

La réservation et le contrat sont effectués exclusivement à des fins touristiques et non à des fins commerciales ou pour l'organisation d'événements, d'activités publicitaires et de toute autre activité. Abahana Villas décline donc toute responsabilité, vis-à-vis d'entreprises ou de particuliers, quant aux préjudices découlant de la perte de bénéfices commerciaux ou de toute autre activité sans lien avec l'activité touristique.

3.2. Moyens de réservation

La réservation de location peut être effectuée par téléphone, par e-mail ou à travers du site Web www.abahanavillas.com. La réservation ne prend toutefois effet qu'après réception du premier paiement de la réservation à Abahana Villas par le client.

3.3. Modes de paiement

Les paiements pourront être réalisés par virement bancaire ou carte bancaire (carte de crédit ou de débit, à l'exception de l'American Express). Les modes de paiement suivants ne sont pas admis : chèques bancaires, chèques-vacances et paiements en espèces.

3.4. Tarif

Abahana Villas propose des tarifs avec différents prix et conditions d'annulation. Durant le processus de réservation, le client pourra choisir le tarif de son choix et s'engagera à respecter le prix et la politique d'annulation en vigueur. Le client dispose d'un délai de TROIS (3) jours pour contacter le service de réservation d'Abahana Villas afin de demander la modification du type de tarif choisi (Tél. : [+34 965 87 45 40](tel:+34965874540). E-mail : info@abahanavillas.com). Une fois le délai écoulé, aucune modification du tarif choisi ne pourra être réalisée.

3.5. Plans de paiement

Plusieurs délais de paiement sont mis à la disposition du client.

3.5.1. Paiement 10 % - 90 % : versement de 10 % pour confirmer la réservation et versement des 90 % restants au moins 31 jours avant la date d'arrivée.

3.5.2. Paiement 50 % - 50 % : versement de 50 % pour confirmer la réservation et versement des 50 % restants au moins 7 jours avant la date d'arrivée.

3.5.3. Paiement mensuel : le premier versement sera effectué à la date de la réservation et sera suivi de paiements de mensualités les mois suivants (la date des mensualités est calculée selon le jour d'arrivée). Le dernier paiement devra être effectué au moins 7 jours avant la date d'arrivée.

3.5.4. Paiement unique : versement de la totalité du montant au moment d'effectuer la réservation.

3.6. Disponibilité de plans de paiement

Le choix des plans de paiement susmentionnés est conditionné par le nombre de jours compris entre la date de réalisation de la réservation et la date de début du séjour :

3.6.1. Si la réservation est effectuée plus de 180 jours (6 mois) avant la date d'arrivée : seules les options prévues dans les points 3.5.1., 3.5.3. et 3.5.4 peuvent être choisies.

3.6.2. Si la réservation est effectuée entre 180 jours (6 mois) et 31 jours (1 mois) avant la date d'arrivée : seules les options prévues dans les points 3.5.1. et 3.5.4 peuvent être choisies.

3.6.3. Si la réservation est effectuée entre 30 jours et 7 jours avant la date d'arrivée : seules les options prévues dans les points 3.5.2. et 3.5.4 peuvent être choisies.

3.6.4. Si la réservation est effectuée moins de 7 jours avant la date d'arrivée : seule l'option de paiement mentionnée dans le point 3.5.4 peut être choisie.

3.7. Délais de paiement

Les délais de paiement seront indiqués sur la confirmation de la réservation. La remise des clés ne peut en aucun cas avoir lieu tant que la totalité du montant de la réservation n'aura pas été versée. En cas de paiement par virement bancaire, si le montant du virement n'a pas été reçu dans son intégralité au moment de l'arrivée, le montant restant dû ainsi que le montant correspondant à la caution seront bloqués sur la carte de crédit du client (Voir « 6. Dépôt de garantie »). Ce blocage sera annulé dès la réception du paiement. Si le montant restant dû n'est

pas réglé, la totalité du dépôt bloqué à titre de garantie de ledit paiement sera facturée. Si le client ne dispose pas de carte de crédit, le montant restant dû sera débité de la carte de débit et lui sera restitué une fois le virement reçu.

3.8. Annulation de la réservation pour non-respect des conditions de paiement

Si l'un des délais de paiement indiqués est dépassé de plus de 3 jours ouvrables par le client, la réservation sera automatiquement annulée. Abahana Villas s'engage à envoyer au client des avis de non-paiement et des notifications d'annulation imminente par e-mail afin d'éviter tout oubli de paiement.

3.9. Prolongation du séjour

Si le client souhaite prolonger la durée de son séjour dans la villa qu'il a réservée, en arrivant avant la date prévue ou en effectuant son départ après la date initialement indiquée, celui-ci pourra en faire la demande auprès du service de réservation d'Abahana Villas ou effectuer la modification de son choix en accédant à l'Espace utilisateur de notre site Web www.abahanavillas.com, à condition que la villa réservée soit disponible aux dates requises. Les nuitées ajoutées seront facturées au prix préétabli pour la période en question, en appliquant des offres ou des réductions le cas échéant.

3.10. Réduction du séjour

Si le client décide de raccourcir son séjour pour une raison quelconque, il n'aura droit à aucun remboursement, car le séjour lui a été entièrement réservé et celui-ci est soumis au nombre de nuits indiqué dans le contrat.

3.11. Demande de changement de villa par le client

Le changement de villa dans une réservation confirmée n'est pas autorisé, sauf dans les cas stipulés dans la clause 11.

3.12. Demande de modification des dates par le client

Si le client souhaite conserver le même nombre de nuits et la même villa, mais souhaite avancer les dates qu'il a initialement choisies, les conditions suivantes doivent être respectées.

3.12.1. Si le client souhaite avancer les dates de son séjour et que la villa est disponible, le changement pourra être effectué si les restrictions de la villa en question sont respectées. Si cette modification des dates entraîne une augmentation du montant de la réservation, le client sera tenu de la payer avant le début de son séjour. En aucun cas, le montant de la réservation initiale ne sera réduit ou une partie du montant payé ne sera remboursée.

3.12.2. Si le client souhaite répartir les nuits de son séjour en deux ou plusieurs périodes et que la villa est disponible, Abahana Villas examinera la demande mais se réservera le droit de la refuser. Si la demande est acceptée, chaque période devra respecter le séjour minimum correspondant et sera traitée individuellement comme un changement de date. Chaque période sera traitée comme une réservation et devra respecter les conditions indiquées dans le point a. de la section correspondant à la demande de modification des dates. En outre, les frais de gestion résultant de cette modification seront appliqués.

3.13. Non-présentation du client

Si le client ne se présente pas à l'agence après 48 h à compter de la date de début du séjour réservé ou que celui-ci n'ait pas indiqué le jour d'arrivée, la réservation sera considérée comme annulée et aucun type de réduction ni de remboursement sur le prix total de la réservation ne pourra être réclamé.

4. Types de tarifs et conditions d'annulation

Les pénalités d'annulation dépendent du moyen de réservation et du type de tarif.

4.1. Moyens de réservation

Les personnes qui auront réalisé leur réservation à travers une agence ou un tour-opérateur devront se conformer aux conditions d'annulation indiquées par ledit intermédiaire.

Si la réservation a été effectuée directement auprès d'Abahana Villas, les conditions d'annulation dépendront du type de tarif choisi par le client.

4.2. Types de tarif

4.2.1. Meilleur prix

Politique d'annulation non remboursable, sauf dans les cas couverts par les restrictions officielles spécifiques comprises dans notre politique d'annulation, qui permettent d'obtenir un remboursement intégral du montant payé.

4.2.2. Tarif flexible

En cas d'annulation jusqu'à QUATORZE (14) jours avant la date d'arrivée, quel qu'en soit le motif, le titulaire de la réservation reçoit un bon correspondant au montant total payé et échangeable contre tout autre séjour, dans toute autre villa de son choix. Les bons sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année suivant la date d'annulation de la réservation initiale.

Le titulaire pourra également obtenir le remboursement intégral du montant payé, à condition que le motif de l'annulation soit couvert par les restrictions officielles spécifiques comprises dans notre politique d'annulation.

4.2.3. Sécurité maximale

En cas d'annulation jusqu'à QUATORZE (14) jours avant la date d'arrivée, quel qu'en soit le motif, le titulaire de la réservation peut choisir d'être remboursé du montant payé moins les frais d'annulation (8 % du montant total de la réservation) ou de recevoir un bon correspondant à 100 % du montant payé.

Le titulaire pourra également obtenir le remboursement intégral du montant payé, à condition que le motif de l'annulation soit couvert par les restrictions officielles spécifiques comprises dans notre politique d'annulation.

5. Politique d'annulation en cas de restrictions officielles spécifiques

Abahana Villas remboursera l'intégralité du montant payé, quel que soit le tarif choisi, si le séjour souscrit ne peut être effectué pour l'une des raisons suivantes :

- Quarantaine d'au moins SEPT (7) jours avant de pouvoir voyager en Espagne.
- Fermeture temporaire des frontières (frontière de sortie du pays d'origine ou d'entrée vers l'Espagne).
- Fermeture du périmètre de la Communauté Valencienne empêchant l'accès à son territoire.
- Fermeture du secteur (interdiction de la location de logements de vacances en Espagne ou dans la province d'Alicante).

Période d'annulation en raison de restrictions officielles spécifiques : entre QUATORZE (14) et SEPT (7) jours avant la date d'arrivée ou le jour précédant l'arrivée si la raison de l'annulation survient au cours des SEPT (7) derniers jours avant l'arrivée.

6. Dépôt de garantie

Lors de la réservation, une caution doit être déposée afin de garantir le bon usage et la conservation du mobilier et des équipements, ainsi que le respect des conditions d'utilisation et de départ. Le montant de la caution sera bloqué sur la carte de crédit du client le jour de son arrivée

et ne sera à aucun moment débité de son compte, sauf en cas de non-respect des conditions de départ et/ou des conditions d'utilisation de la villa. Si le client ne dispose pas d'une carte de crédit, le montant de la caution sera facturé sur sa carte de débit.

La caution de garantie sera débloquée ou restituée une semaine après la fin du séjour, à condition que le logement soit rendu en bon état d'usage.

7. Conditions spécifiques des réservations de séjours de longue durée

Les réservations de longue durée sont celles dont la durée est supérieure à SOIXANTE (60) nuits et dont le coût a été établi selon les prix mensuels indiqués dans la section « Séjours de longue durée » de la page Web de la villa louée.

7.1. Prix des réservations des séjours de longue durée

Les personnes qui auront réalisé leur réservation à travers une agence ou un tour-opérateur devront respecter leurs conditions. Les prix mensuels publiés pour les longs séjours sont variables en fonction du mois choisi et n'admettent aucune sorte de réduction. Veuillez consulter notre Equipe de Réservations ([+34 965 87 45 40](tel:+34965874540) - info@abahanavillas.com), pour connaître plus en détail les conditions spécifiques applicables aux réservations longue durée.

8. Arrivée dans la villa

Abahana Villas dispose de deux bureaux de réception et de service à la clientèle permanent du lundi au dimanche, appelés bureaux d'enregistrement (Check-in), dont les adresses et les numéros de téléphone de contact sont les suivants :

Calpe Check-In Office

Avenida Jaime I El Conquistador, 31

03710 Calpe (Alicante)

Tlf.: [+34 965 83 82 33](tel:+34965838233)

Moraira Check-In Office

Carretera Moraira a Calpe, 306

Centro Comercial Moravit
03724 Moraira (Alicante)
Tlf.: [+34 965 59 56 15](tel:+34965595615)

Les arrivées devront être effectuées à partir de 17 h. Pour pouvoir accéder à la villa, le client doit avoir versé le montant total de sa réservation, y compris les suppléments souscrits, et prendre les clés au bureau d'enregistrement correspondant (l'adresse, les dates et les heures sont indiquées sur la confirmation de la réservation).

La remise des clés doit s'effectuer obligatoirement à l'adresse du bureau indiqué dans le contrat. En aucun cas, le client pourra se rendre directement à la villa, car avant son entrée, notre équipe de ménage devra obligatoirement avoir terminé le nettoyage complet de la villa et avoir effectué le contrôle de qualité correspondant. Pour des raisons de sécurité, les équipes de nettoyage ne sont pas autorisées à laisser entrer les clients dans la villa si l'enregistrement n'a pas eu lieu.

Si le client arrive après le créneau horaire indiqué dans le contrat, celui-ci devra contacter Abahana Villas pour fixer un rendez-vous afin de procéder à la remise des clés (Late Check-In). Une fois que le client aura terminé son enregistrement et que le dépôt de garantie pour son séjour aura été bloqué, il se verra remettre un jeu de clés de la villa.

9. Départ de la villa

Les départs ont lieu avant 10 h et le jeu de clés de la villa doit être rendu au bureau d'enregistrement où il a été remis. Si le client ne quitte pas la villa à l'heure limite indiquée, Abahana Villas pourra facturer un coût supplémentaire pouvant aller jusqu'à une journée de séjour, car cette circonstance entraînerait des dommages importants à nos processus de ménage et de contrôle de qualité du jour correspondant.

Si, après vérification de la propriété, un dommage important ou une absence de mobilier ou d'équipement de valeur sont constatés, une charge sera appliquée sur le dépôt de garantie du client pour la valeur des dommages générés, dans la limite du montant établi comme dépôt. Une fois la quantité opportune débitée sur la base du préjudice provoqué pour cause de non-respect des obligations du contrat, Abahana Villas se mettra en contact avec le client pour lui communiquer la raison du prélèvement supplémentaire effectué. Si le préjudice provoqué dans la propriété par le client s'avère supérieur au montant de la caution, cette circonstance sera communiquée par courriel ou par téléphone au client et, si les deux parties ne parviennent pas à s'entendre, les actions légales correspondantes seront engagées conformément aux dispositions établies dans la clause XIV.

10. Conditions d'utilisation

10.1. Responsabilité du client

Le client réservant un logement pour d'autres occupants (et pour lui-même) est responsable du prix total de la location et des dommages causés par sa conduite et par celle de toutes les personnes occupant le logement loué. Toutefois, la responsabilité légale s'applique à tous les occupants de la villa, à qui l'on peut réclamer le total des dommages du groupe, indépendamment de la personne du groupe qui les a causés.

10.2. Nombre maximum d'occupants

La réservation est valable pour le nombre maximum de personnes indiqué sur le formulaire de réservation et sur le contrat. Le logement ne peut en aucun cas être occupé par un nombre de personnes supérieur au nombre indiqué. Le non-respect de cette condition peut entraîner la résiliation du contrat de location et la perte de la caution. Le cas échéant, les paiements réalisés ne seront pas remboursés et le client se verra dans l'obligation de verser le montant total de la location.

10.3. Célébrations ou fêtes

Il est absolument interdit d'organiser des célébrations et/ou fêtes dans la villa louée. Si le client invite des personnes extérieures à la réservation dans la villa, le nombre de personnes présentes devra toujours être égal ou inférieur au nombre maximum d'occupants autorisé dans la villa. Les horaires et règles en vigueur dans chaque localité ainsi que les règles de cohabitation pacifique avec les voisins de la villa réservée devront à tout moment être respectés.

Tout non respect des clauses 10.2 et/ou 10.3 autorise Abahana Villas à annuler la réservation avec prise d'effet immédiate sans droit au remboursement du montant total facturé au titulaire de la réservation (qu'il ait été versé dans son intégralité ou non). Cette mesure de dernier recours devra être notifiée par écrit par tout moyen permettant d'en attester l'existence (e-mail au titulaire de la réservation, SMS au numéro de téléphone fourni, etc.). Si Abahana Villas exerce ce droit, le client aura pour interdiction de rester dans la villa réservée et devra la quitter au moment exigé.

Si le client refuse de quitter la villa sur demande préalable de Abahana Villas, celle-ci se verra dans l'obligation de prélever en pénalité un montant équivalent au double du prix de la réservation de la villa par jour, pour chaque jour de maintien indu dans la villa.

Par ailleurs, les dommages et/ou dégâts ayant pu être occasionnés dans la villa en conséquence de l'organisation de célébrations et/ou fêtes seront à la charge du ou des occupant(s) de la villa,

auxquels le montant total du coût de réparation des dommages occasionnés pourra être demandé, quel qu'en soit le responsable.

La location de villas par des entreprises ou particuliers en vue de l'organisation et de l'exécution de célébrations, événements et/ou fêtes est absolument interdite, quel que soit le nombre de participants. Toute infraction exposera les clients aux sanctions décrites aux paragraphes précédents.

10.4. Interdiction de fumer dans la villa

L'usage du tabac n'est autorisé que dans l'espace extérieur des villas.

10.5. Animaux de compagnie

Pour séjourner dans l'une de nos villas avec un animal de compagnie, le client devra avant tout s'assurer que la propriété qu'il a choisie accepte les animaux. Cette information est disponible sur la page Web de la villa en question et peut également être obtenue en contactant notre service de réservation ([+34 965 87 45 40](tel:+34965874540) - info@abahanavillas.com).

Chaque animal de compagnie doit obligatoirement être inclus dans la réservation et entraîne un supplément de 50 € par animal. Dans le cas où Abahana Villas ou ses fournisseurs constatent que le client a introduit un ou plusieurs animaux de compagnie pendant son séjour, sans les notifier lors de sa réservation et sans qu'ils ne soient autorisés à accéder à la villa, Abahana Villas est autorisée à procéder à l'annulation automatique du séjour, et par conséquent, le client sera tenu de quitter la villa dans un délai maximum de HUIT (8) heures. Si ce cas de figure se présente dans une villa autorisant la présence d'animaux de compagnie, Abahana Villas n'exigera pas l'abandon du logement, mais réclamera au client, à titre de pénalité de non-respect, le versement de jusqu'à trois fois le coût établi pour la présence d'animaux dans la villa.

10.6. Accès à la propriété

Pendant le séjour, la villa est réservée à l'usage exclusif des occupants. Toutefois, ces derniers doivent obligatoirement permettre au personnel d'Abahana Villas ou tout autre fournisseur d'accéder au logement pendant le séjour pour vérifier le respect des obligations stipulées dans ce document, pour procéder aux ménages intermédiaires (dans le cas des séjours supérieurs à UNE (1) semaine), au nettoyage de la piscine et à l'entretien du jardin, ainsi que pour effectuer les réparations ou interventions découlant de tout incident susceptible de se présenter pendant le séjour. Dans tous les cas, le personnel d'Abahana Villas sonnera un minimum de deux fois avant d'entrer dans la villa et n'utilisera les clés qu'en cas d'absence de réponse de la part des occupants.

10.7. Menaces ou doutes raisonnables sur l'existence de dommages graves à la propriété

Abahana Villas se réserve le droit d'annuler ou de résilier la location en cas de menaces ou de doutes raisonnables sur le fait que le client puisse occasionner des dommages graves à la propriété. Le non-respect des conditions d'utilisation et/ou de départ entraîne la résiliation automatique de la réservation et la perte de la caution de garantie.

10.8. Énergie

Le coût de la consommation d'énergie est inclus dans le loyer de nos villas, et son tarif est établi sur la base d'une consommation quotidienne maximale de 15 kWh/personne. Nous recommandons à tous les clients de faire un usage responsable et raisonnable du chauffage, de la climatisation et de l'énergie en général. Nous souhaitons rappeler l'importance d'éteindre les lumières et surtout les climatiseurs lorsque la villa n'est pas occupée.

10.9. Frais de ménage

Les frais de ménage de fin de séjour et ceux des ménages intermédiaires (dans le cas des séjours supérieurs à UNE (1) semaine) sont compris dans le prix de la réservation et sont réglementés par les dispositions de la clause VIII des conditions générales.

10.10. Clés du logement

Un jeu de clés complet du logement sera remis au client. Aucun jeu de clés supplémentaire ne sera fourni.

10.11. Services supplémentaire

Le client peut contacter le service de réservation afin d'obtenir des conseils, de réserver ou de souscrire à divers services complémentaires pour son séjour, tels que :

- Équipement supplémentaire (lits d'appoint, berceaux, chaises hautes, ventilateurs, serviettes de piscine et peignoir)
- Blanchisserie et pressing
- Nettoyages spéciaux
- Consigne à bagages
- Service de sécurité
- Location de voitures, de motos et de vélos
- Transferts à l'aéroport et réservations de taxi
- Réservation d'activités de loisir (parcs à thèmes, restaurants, randonnées, spas, massages, réservation de billets pour des événements, etc.)
- Baby-sitting et service de chef

- Livraison de produits frais
- Réservation de salles de travail à notre siège central

Nous vous recommandons de nous contacter suffisamment à l'avance pour vous assurer de la disponibilité de ces services dès le début de votre séjour ou au cours de celui-ci.

Abahana Villas fournira au client une brochure d'information détaillant ces services et la manière d'y souscrire.

11. Modification ou annulation de la réservation pour des raisons imprévues de la part d'Abahana Villas

Abahana Villas se réserve le droit de remplacer le logement réservé par un autre logement possédant des caractéristiques similaires, en cas de circonstances graves et imprévues empêchant le client d'occuper la villa ayant été réservée. Si le remplacement du séjour dans une villa similaire ou si la villa proposée ne convient pas au client, Abahana Villas proposera au client un changement de date ou l'annulation de la réservation avec remboursement du montant total versé.

12. Prestations et responsabilités

Sauf erreur de transcription, les renseignements relatifs à la description du logement sont établis de bonne foi d'après les visites réalisées dans la villa et les indications fournies par son propriétaire. Abahana Villas est responsable du fait que la description de la villa est conforme à ses caractéristiques générales. Le client devra cependant accepter que quelques changements ponctuels dans le contenu de la villa puissent avoir lieu en raison de son utilisation régulière (électroménagers, mobilier d'extérieur ou éléments décoratifs régulièrement renouvelés).

Abahana Villas n'est pas responsable des éventuelles modifications qui affectent le logement ou ses environs et qui ne sont pas directement contrôlables par Abahana Villas. En particulier, le client s'engage à ne pas réclamer d'indemnisations pour la présence de l'une des anomalies suivantes, lorsque celles-ci n'ont pas pu être évitées ou prévues par Abahana Villas.

Abahana Villas ne sera pas responsable d'éventuelles erreurs dans la description des tour-opérateurs ou des agences externes. Après avoir passé un contrat avec un tour-opérateur ou une agence, le client doit nécessairement vérifier la description exacte de la propriété sur le site Web d'Abahana Villas, qui est le responsable final de son séjour.

12.1. Travaux

Les logements sont généralement des propriétés privées appartenant à différents propriétaires individuels et sont habituellement situés dans de grandes zones résidentielles, de sorte que des travaux inattendus peuvent avoir lieu à proximité. Ces travaux sont généralement effectués par des propriétaires, des entrepreneurs en bâtiment ou des organismes gouvernementaux avec lesquels Abahana Villas n'a aucune relation et sur lesquels la société ne possède aucune influence. Pour cette raison, le client s'engage, lors de la réservation de la villa, à n'imputer aucune responsabilité à Abahana Villas et au propriétaire de la villa quant aux gênes occasionnées par les travaux non entrepris par le propriétaire du logement.

12.2. Télévision par satellite/câble

Si la fiche descriptive mentionne la présence d'une télévision par satellite ou par câble, cela ne signifie pas nécessairement que tous les programmes souhaités par le client pourront être retransmis. Les propriétaires des logements, pour la plupart étrangers, disposent de décodeurs qui ne captent pas systématiquement toutes les chaînes internationales, mais seulement une sélection d'entre elles.

12.3. Eau, électricité et Internet

En cas d'interruptions ponctuelles de la distribution d'eau, d'électricité et du signal Internet par les autorités municipales, régionales et/ou les fournisseurs de services, le client s'engage à reconnaître que ni Abahana Villas ni le propriétaire de la villa ne sont tenus responsables des désagréments ou des dommages provoqués par ces restrictions.

12.4. Accidents et vols

Ni Abahana Villas, ni le propriétaire du logement ne sont tenus responsables des dommages ou préjudices (blessures, maladies, décès, dommages matériels ou vols) subis par le client ou ses accompagnateurs pendant le séjour. Lors de la réservation, le client s'engage à assumer la responsabilité de sa sécurité et de ses effets personnels, et exonère Abahana Villas et le propriétaire de la villa de toute responsabilité à leur égard. Pour minimiser les risques potentiels, il est prié au client de prêter une attention particulière à l'utilisation de la cuisine et de la piscine, celles-ci étant des zones à risque pour les occupants, et de s'assurer que toutes les portes et fenêtres de la propriété sont correctement fermées. Ces précautions sont particulièrement recommandées lorsque des enfants et/ou personnes âgées font partie des occupants.

13. Suggestions et incidents

Abahana Villas dispose d'un système préventif et correctif de détection des incidents qui surviennent pendant les mois d'hiver dans les villas, ainsi que d'un système de révision hebdomadaire de différents points de contrôle définis pour chaque propriété. Ces procédures nous permettent de prévenir et/ou de détecter la grande majorité des incidents de notre catalogue de propriétés et de vous garantir un séjour inoubliable. Par ailleurs, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous informer par téléphone et par e-mail à l'adresse info@abahanavillas.com, ou dans nos bureaux d'enregistrement, de tout incident ou suggestion qui, bien que cela n'affecterait pas votre séjour, pourraient nous aider à améliorer les services rendus à nos clients.

Malgré notre politique de qualité et de service clientèle, des incidents non détectés dans la villa peuvent potentiellement se présenter en raison de la pleine occupation des logements pendant les mois d'été. Si tel est le cas, nous vous prions de nous en informer dans les premières 48 heures de votre séjour par le biais de notre adresse e-mail info@abahanavillas.com, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible et en affectant le moins possible votre séjour. Une fois les 48 premières heures du séjour écoulées, le client perdra son droit de réclamer les dommages détectés avant son entrée dans la villa. Ce signalement est nécessaire pour éviter d'attribuer à un client des dommages provoqués par les occupants précédents et n'ayant pas été détectés par notre équipe à l'issue de la révision préalable.

Il est important que le client reconnaisse et comprenne que l'existence d'incidents est inhérente à l'utilisation même de la propriété et que, dans certains cas, la survenue d'anomalies est impossible à prévoir (problèmes de fosses septiques ou de chaudières, robinets cassés, pannes électriques, etc.) ou bien, dans d'autres cas de figure, que ces dernières échappent à notre contrôle (coupures de courant générales, travaux dans le voisinage, bruits de voisins ou d'animaux, présence d'insectes, etc).

L'équipe d'Abahana Villas fera, dans tous les cas, tout ce qui est en son pouvoir pour résoudre ou minimiser l'impact de tout incident pendant le séjour du client. En réservant son séjour, le client s'engage toutefois à reconnaître que la société Abahana Villas n'est tenue responsable que des incidents sur lesquels elle a le contrôle et la capacité réelle de les résoudre pendant le séjour. Le client reconnaît par ailleurs que certains incidents, tout particulièrement en haute saison, requièrent un délai de réparation plus long que celui souhaité par le client, car ils nécessitent l'assistance de prestataires spécialisés dont le temps de réponse n'est pas garanti.

Nous demandons à nos clients de collaborer autant que possible dans la détection et dans le signalement précis des incidents rencontrés, et de les transmettre à notre équipe de manière éduquée et constructive, car cette dernière a la plus grande volonté de les résoudre, mais a besoin également de votre entière coopération et de votre respect pour le faire.

Les incidents doivent être signalés par téléphone ([+34 965 87 45 40](tel:+34965874540)) ou par écrit à notre adresse e-mail info@abahanavillas.com, et non par le biais d'agences intermédiaires.

Si l'incident n'est pas résolu de manière satisfaisante dans les 48 heures suivant son signalement téléphonique, le client pourra déposer sa plainte par écrit en l'adressant à notre e-mail info@abahanavillas.com. Si le client change de logement ou quitte de manière prématurée la villa en location, sans consulter Abahana Villas, celui-ci perdra tous les droits de restitution auxquels il pourrait éventuellement avoir droit.

14. Durée de validité et tribunal compétent

La relation contractuelle est soumise à la loi espagnole et aux tribunaux de Dénia (Alicante) pour le règlement de tout différend ou réclamation susceptible de survenir entre les deux parties en relation avec le séjour dans les villas d'Abahana Villas.

15. Protection des données

En vertu de la loi organique espagnole 15/1999 sur la protection des données à caractère personnel, Abahana Villas tient à informer le client que ses données seront incorporées dans un fichier automatisé dont la société est propriétaire, et ce à des fins de relation commerciale et de diffusion d'informations ultérieures. Les données à caractère personnel du client pourraient être cédées à d'autres tiers dans les cas prévus par la loi, tels que les auditeurs financiers et les organes de l'administration compétents, à des fins de contrôle, d'enregistrement et d'inspection, ainsi que les notaires en cas de publication du document.

Abahana Villas tient également à informer le client que celui-ci pourra exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation ou d'opposition au traitement de ses données, ainsi que retirer son consentement au moyen d'une communication écrite adressée à ABAHANA VILLAS S.L.U. à l'adresse suivante : Ctra. Moraira-Calpe N° 193. Ptda Moravit. 03724 Teulada-Moraira - ALICANTE - ESPAGNE. Le client devra présenter une copie (recto verso) scannée de sa pièce d'identité ou de tout autre document d'identité, et l'envoyer à l'adresse électronique suivante : info@abahanavillas.com.

Il pourra également exercer son droit de présenter une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données (C/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid. Tél. : [+34 901 100 099](tel:+34901100099), [+34 912 663 517](tel:+34912663517). www.agpd.es) en particulier s'il considère que la réglementation sur la protection de ses données n'a pas été respectée ou qu'il n'a pas obtenu satisfaction de la part d'Abahana Villas dans l'exercice de ses droits.