

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION**1. Conditions générales de location Utlibri Sasu**

Utlibri Sasu, 302 rue de la Gare – 13 770 Venelles – France

933 822 967 R.C.S Aix en Provence

Tel : + 33 6 19 07 84 48

Mail : contact@utlibri.com

Dans ces Conditions Générales, Utlibri utilise le terme "Client" pour signifier le titulaire de la réservation/le groupe effectuant la réservation ; et le terme "Clients" pour signifier tous les membres du groupe. Utlibri demande à tous ses clients de prendre connaissance de ces Conditions Générales - point par point - afin d'être informés de leurs droits et obligations dans le cadre de la location d'une propriété par l'intermédiaire de Utlibri. Si, après lecture de ces Conditions Générales, certaines questions sont restées sans réponse, il est demandé aux clients de contacter Utlibri par écrit pour obtenir plus d'informations.

Ces Conditions Générales, ainsi que l'ensemble du contenu du site web de Utlibri, www.utlibri.com, constituent les règles et la réglementation qui s'appliquent lors de la location d'un bien auprès de Utlibri. En confirmant sa réservation et en effectuant son paiement, le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance et avoir accepté la totalité des Conditions Générales et la Politique de Confidentialité de Utlibri.

2. Désignation d'un Titulaire de la réservation / Groupe effectuant la réservation

Chaque groupe effectuant une réservation doit désigner un Titulaire de la réservation, qui représentera le groupe et sera la personne de contact.

Ce Titulaire doit être la personne qui effectue la réservation au nom du groupe auprès de Utlibri. Il sera considéré par Utlibri comme la personne de contact pour toute communication nécessaire concernant le planning et la réservation, devra être âgé d'au moins 18 ans et être autorisé à prendre les décisions pour le groupe.

Utlibri ne pourra être tenu pour responsable de tout engagement pris par le titulaire de la réservation au nom et pour le compte du groupe sans le consentement de chaque membre du groupe.

3. Réservation d'une villa

UTLIBRI

Luxury Villas – Personnel Service

302, rue de la Gare – 13 770 Venelles – France

N° SIRET : 93382296700016 / N° TVA intracommunautaire : FR79933822967

Le Client peut faire une demande de réservation de villa par téléphone, par mail ou directement sur notre site Internet. La procédure de réservation se fait en ligne sur la page de réservation sécurisée de Utlibri. Si vous avez fait une demande par téléphone, mail ou discussion en ligne, un Conseiller Villa vous enverra le lien approprié pour finaliser votre réservation en ligne. En effectuant une réservation auprès de notre agence, vous créez un contrat en ligne établissant que vous avez accepté ces Conditions Générales et la Politique de Confidentialité.

Le Client aura accès à son propre Espace Client. La réservation sera finalisée dans cet espace sécurisé. Le Titulaire de la réservation doit fournir toutes les informations demandées (adresse du domicile, téléphone portable, adresse mail, identité) dans la rubrique "Profil". Lorsque ces informations auront été communiquées, le Client aura accès à ses documents de voyage.

4. Paiement pour la réservation d'une villa

Tous les tarifs sont indiqués en euros. Tous les paiements à Utlibri doivent être effectués en euros. Toutes les factures concernant les paiements peuvent être consultées dans l'Espace Client.

Les paiements peuvent être partagés avec d'autres personnes participant à la réservation. Ce paiement ne peut être effectué que par carte de crédit/débit (MasterCard ou Visa). Si le Client choisit de partager le paiement avec les autres personnes participant à la réservation, le paiement total doit être effectué au moment de la réservation. Le Titulaire de la réservation doit payer au moins 40% du montant pour confirmer la réservation.

4.1 Réservation effectuée plus de 60 jours avant la date d'arrivée du Client

Acompte

Lors de la réservation, le Client doit payer immédiatement 50% du montant total. Ce paiement doit être effectué auprès de Utlibri par carte de crédit/débit (MasterCard ou Visa) ou par virement bancaire.

Solde

Le paiement du solde doit se faire au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée. Les clients peuvent régler le solde quand ils le souhaitent avant cette date, dans leur Espace Client.

Si la totalité du solde n'est pas réglée au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée, la réservation risque d'être annulée, aucun remboursement ne sera garanti pour quelques raisons que ce soit et le Client se verra obligé de payer des frais d'annulation (voir article 5).

4.2 Réservation effectuée moins de 60 jours avant la date d'arrivée du client

UTLIBRI

Luxury Villas – Personnel Service

302, rue de la Gare – 13 770 Venelles – France

N° SIRET : 93382296700016 / N° TVA intracommunautaire : FR79933822967

Lors de la réservation, le Client devra régler la totalité du montant à Utlibri, par virement bancaire ou par carte de crédit/débit (MasterCard ou Visa). Pour les réservations effectuées moins de 3 semaines avant la date d'arrivée, seules les cartes de crédit/débit sont acceptées.

5. Modifications/Annulations de la réservation d'une villa par le client

Toute modification ou annulation de réservation par le Titulaire de la réservation devra être transmise à Utlibri par écrit. Dans le cas d'une réservation effectuée plus de 60 jours avant la date d'arrivée avec paiement de l'acompte de 50%, le Client dispose d'un délai de 7 jours pour modifier ou annuler sans frais sa réservation. Si la réservation a été effectuée moins de 60 jours avant la date d'arrivée, il n'y a pas de délai de réflexion.

Utlibri doit être informé dès que possible de toute modification d'une réservation. Les modifications ne sont pas toujours possibles. Une demande d'augmentation du nombre de personnes séjournant dans la villa ne sera acceptée que si le nombre de personnes est conforme au nombre d'occupants autorisé. Si un Client souhaite augmenter le nombre de personnes séjournant dans la villa, il lui faudra verser les frais supplémentaires correspondants. Une demande de diminution du nombre de personnes séjournant dans la villa communiquée après le délai de réflexion de 10 jours sera acceptée, mais ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement et le Client devra payer la totalité du montant convenu et facturé. Si un nouveau titulaire de la réservation doit remplacer le Titulaire désigné ou si la composition du groupe de participants doit être totalement modifiée, le nouveau Titulaire ou le nouveau groupe devront correspondre aux exigences de Utlibri et devront accepter les Conditions Générales. Utlibri se réserve le droit de refuser le transfert d'une réservation existante à un nouveau Titulaire ou à un nouveau groupe, pour quelques raisons que ce soit.

Toute annulation de réservation effectuée après le délai de réflexion de 7 jours engendrera des frais d'annulation que le Client devra payer à Utlibri.

Annulation 60 jours ou plus avant la date d'arrivée : Frais d'annulation de 50 % (de la somme totale)

Annulation entre 40 et 59 jours avant la date d'arrivée : Frais d'annulation de 60 % (de la somme totale)

Annulation entre 30 et 39 jours avant la date d'arrivée : Frais d'annulation de 80 % (de la somme totale)

Annulation en 0 et 29 jours avant la date d'arrivée : Frais d'annulation de 100 % (de la somme totale).

Le Client recevra un formulaire d'annulation dans son Espace Client. Les annulations sont confirmées une fois que le Client a rempli et accepté le formulaire d'annulation.

6. Modifications/Annulations de la réservation d'une villa par Utlibri

Utlibri met tout en œuvre pour éviter de modifier ou d'annuler la réservation d'une villa. Cependant, Utlibri peut avoir à modifier ou à annuler une réservation existante. Utlibri se réserve le droit d'apporter des modifications à une propriété ou aux conditions d'utilisation d'une propriété à tout moment. La plupart des changements apportés par Utlibri sont mineurs mais il se peut que Utlibri ait à apporter des modifications notables à une propriété ou aux conditions d'utilisation d'une propriété. Une modification notable signifie une modification de la structure de location, de la propriété, de la localisation, d'équipements spécifiques ou d'une structure dans la propriété par rapport aux conditions de location originales et entraînant une diminution de la valeur du bien, ou si la propriété louée au départ n'est plus disponible et qu'une autre location est fournie.

Dans le cas d'une modification notable pour toute raison autre qu'un cas de force majeure (voir article 19) à une propriété déjà réservée, Utlibri avertira immédiatement le Client. Celui-ci aura alors la possibilité de modifier sa réservation de villa. Dans le cas d'une modification notable d'une villa déjà louée, le Client devra notifier par écrit à Utlibri comment il souhaite procéder dans les 48 heures après avoir été notifié :

- Le Client peut accepter les changements apportés à la propriété louée à l'origine.

Avec cette option, le Client choisit de ne pas modifier la réservation et aucun remboursement ne sera effectué par Utlibri.

- Le Client peut décider de réserver une villa de standing équivalent à la première propriété louée.

Dans ce cas, il n'y aura pas de remboursement de la part de Utlibri ni de supplément à payer par le Client.

- Le Client peut décider de louer une villa de standing inférieur à la première propriété louée.

La différence de prix lui sera alors remboursée par Utlibri.

- Le Client peut décider de réserver une location de valeur supérieure à la première location.

Il devra alors payer la différence de valeur entre les deux locations.

- Le Client peut décider d'annuler toutes les réservations faites auprès de Utlibri.

Il recevra alors le remboursement intégral des sommes déjà payées.

Si Utlibri doit modifier ou annuler une réservation existante plus de 60 jours avant la date d'arrivée, Utlibri ne sera pas assujetti à des pénalités.

UTLIBRI

Luxury Villas – Personnel Service

302, rue de la Gare – 13 770 Venelles – France

N° SIRET : 93382296700016 / N° TVA intracommunautaire : FR79933822967

Si Utlibri doit modifier ou annuler une réservation déjà enregistrée moins de 60 jours avant la date d'arrivée, Utlibri remboursera les sommes suivantes (par personne) pour toutes les personnes d'au moins 16 ans officiellement inscrites lors de la réservation :

Annulation dans un délai de **29 à 59 jours** avant la date d'arrivée : Dédommagement de **15 €** par personne

Annulation dans un délai de **14 à 28 jours** avant la date d'arrivée : Dédommagement de **30 €** par personne

Annulation dans un délai de **0 à 13 jours** avant la date d'arrivée : Dédommagement de **45 €** par personne

Dans le cas d'un remboursement dû par Utlibri, le Client devra remplir le formulaire d'acceptation de remboursement. Le Client sera remboursé de la somme convenue dans un délai de 5 jours ouvrés.

7. Réservation d'une activité

Il n'est pas possible de réserver une activité directement en ligne. Les clients peuvent envoyer une demande en ligne pour les dates choisies. Nous enregistrerons les coordonnées de leurs cartes de crédit (Visa ou MasterCard) mais aucun montant ne sera prélevé avant confirmation de l'activité. Les activités ayant lieu dans la villa ne peuvent être réservées que par les clients qui ont loué une villa. Après confirmation de l'activité, le Client recevra un accès à son Espace Client personnel. Toutes les informations sur l'activité réservée, ainsi que le bon correspondant et la facture, sont disponibles dans l'Espace Client.

8. Paiement de la réservation d'une activité

Le paiement d'une activité ne peut être fait que par carte de crédit (Visa ou MasterCard). Après confirmation de la disponibilité, le montant sera débité de la même carte de crédit que celle communiquée lors de la réservation. Les conditions de paiement varient selon les activités. Toutes les informations concernant les paiements sont données sur la page web de chaque activité. Pour certaines activités, un dépôt de garantie non remboursable devra être versé au moment de la réservation et le solde devra être payé en espèces le jour de l'activité. Merci de vérifier les conditions de paiement de votre activité et de faire en sorte de disposer, le cas échéant, de la somme correspondante en espèces.

9. Annulation de la réservation d'une activité

Les conditions d'annulation varient pour chaque activité, elles sont précisées sur la page web correspondante. Utlibri ne peut être tenu pour responsable des pertes, désagréments ou insatisfactions concernant des prestations supplémentaires.

10. Documents de voyage

Utlibri fournit au Client les différents documents de voyage nécessaires pour le séjour.

Ces documents sont disponibles dans l'Espace Client. Ils seront mis à disposition du Client lorsqu'il aura payé la réservation en totalité et complété les informations demandées.

Les documents de voyage comprennent :

- Le Bon Villa
- Le Guide de la Villa
- Les instructions d'arrivée.

Le Bon Villa inclut le reçu de dépôt de garantie. Il doit être imprimé pour être présenté sur place à l'arrivée et au départ.

Si une activité a été réservée, le Bon correspondant sera également disponible dans l'Espace Client. Il doit également être imprimé pour pouvoir être présenté le jour de l'activité.

11. Dépôt de garantie et dommages

Un dépôt de garantie remboursable est demandé pour pouvoir accéder à la location. Le montant du dépôt de garantie varie selon la villa louée et est indiqué sur la page web de chaque propriété.

Le dépôt de garantie sera prélevé sur votre carte de crédit/débit (MasterCard ou Visa) 2 semaines au plus tard avant la date de votre arrivée. Les chèques et les espèces sont acceptés.

Le dépôt de garantie sera utilisé pour couvrir les frais en cas de dommages éventuels signalés par le Client ou constatés lors de l'état des lieux de départ. Il peut servir également pour couvrir des frais supplémentaires d'électricité ou autres services supplémentaires demandés par le Client.

Merci de garder à l'esprit que les clients sont responsables de la propriété et de ses équipements intérieurs et extérieurs lors de leur séjour. Toute dégradation occasionnée à la villa lors de votre séjour est de votre responsabilité. Les frais inhérents aux dommages occasionnés doivent être payés par le client.

La présence du Client, pendant la totalité de l'état des lieux de départ, est indispensable. Le Maître de maison sera sur place à l'heure convenue pour effectuer l'état des lieux, le Client devra remplir correctement et signer le reçu de dépôt de garantie. Si le Titulaire de la réservation doit quitter la villa avant l'heure de l'état des lieux, il devra désigner une personne de son groupe pour effectuer l'état des lieux. La personne désignée sera responsable de toute dégradation constatée pour la totalité des occupants.

Frais en cas de dégradations :

Aucune dégradation constatée: Totalité du dépôt de garantie recreditée sur la carte de crédit

Quelques dégradations constatées: Retenue partielle du dépôt de garantie, remboursement du solde

Dégradations importantes constatées: Retenue de la totalité du dépôt de garantie, frais supplémentaires facturés

Si le Client ne respecte pas intégralement la procédure d'état des lieux de départ, et que des dommages sont constatés, Utlibri se réserve le droit de retenir sur la carte de crédit/débit du Client le montant correspondant aux frais de réparation et/ou de remplacement ou autres frais, sans demander le consentement du Client. Le non-paiement de ces frais vous rendra responsable de toutes réclamations déposées contre nous. Le Client est également tenu de payer tous les frais de justice, incluant les frais dûs à des tiers et ceux dûs à Utlibri.

Veuillez noter que toute usure normale de la propriété ne sera pas considérée comme dégradation déductible du dépôt de garantie.

Usure normale: Verre cassé

Dégradations: Parasol cassé, ou fenêtre cassée

Dégradations importantes: Une table cassée, ou le jacuzzi cassé (supérieurs au montant du dépôt de garanti remboursable).

12. Comportement du client

En acceptant ces Conditions Générales, le Client accepte d'avoir un comportement correct pendant son séjour et de respecter le règlement intérieur. Nous demandons à tous nos clients de respecter la propriété ainsi que le personnel présent sur le site. Utlibri se réserve

UTLIBRI

Luxury Villas – Personnel Service

302 , rue de la Gare – 13 770 Venelles – France

N° SIRET : 93382296700016 / N° TVA intracommunautaire : FR79933822967

le droit de renvoyer immédiatement et à tout moment, toute personne faisant l'objet d'un rapport de comportement inapproprié de la part de tiers, y compris le Maître de maison, les voisins ou des riverains, ou sur appréciation de Utlibri. En cas de renvoi de la villa, aucun remboursement ne sera fait au Client.

Liste non exhaustive des comportements pouvant être qualifiés d'inadaptés :

- Causer des dégradations à la propriété
- Mettre en danger ou faire souffrir un tiers
- Maltraitance verbale et physique, menaces
- Consommation de drogues illégales ou participation à toute autre activité illégale ou causant des troubles dans la propriété
- Augmentation du nombre de personnes séjournant dans la villa sans en informer Utlibri ni payer les frais supplémentaires
- Présence d'animaux familiers ou domestiques dans la propriété sans accord préalable de Utlibri.

13. Demandes et besoins particuliers

Il arrive souvent que les clients aient des demandes ou des besoins particuliers concernant des difficultés de mobilité, des allergies ou autres problèmes. Utlibri doit être informé de ces situations au moment de la réservation. Si le Client ne transmet pas de demande spéciale dans les 10 jours suivant la réservation, Utlibri ne peut garantir que la demande ou les besoins pourront être pris en compte. Dans ce cas, Utlibri ne pourra pas être tenu pour responsable et n'aura pas à accepter de remboursement.

Tout tournage de film ou toute prise de photo à des fins commerciales seront soumis à l'acceptation d'une demande d'autorisation auprès de Utlibri. Cette demande devra être envoyée au préalable par écrit à Utlibri.

14. Arrivée et départ

Les clients doivent se présenter à la villa correspondant à la location et à la date convenue à partir de 15.00h. Le Client doit informer le Maître de maison ou Utlibri de l'heure à laquelle il prévoit arriver le jour convenu. Si un Client doit modifier son heure d'arrivée ou de départ, il doit avoir reçu l'accord écrit de Utlibri pour cette modification. Si, le jour de son arrivée, le Client est confronté à un retard imprévu (retard de l'avion par exemple), il doit en informer Utlibri dès que possible.

Si, pour une raison particulière, l'heure d'arrivée est modifiée suite à :

Un retard inattendu qui empêcherait le Maître de maison d'arriver à l'heure; l'impossibilité du Maître de maison d'accepter une modification de l'heure d'arrivée, même si ce changement a été communiqué en temps opportun ;

Utlibri reconsidèrera avec le Client la possibilité de convenir d'une nouvelle heure d'arrivée. Si la remise des clés de la propriété n'est pas possible à la date d'arrivée, Utlibri peut décider de décaler la remise des clés au jour suivant. Si l'heure d'arrivée doit être replanifiée, un remboursement n'est pas garanti.

La propriété doit être libérée à la date de départ convenue à 11.00h, en présence du Maître de maison. Le Maître de maison sera présent à la villa à 10.00h, l'état des lieux de départ prenant environ une heure, en fonction de la villa.

Si le Client souhaite quitter la villa avant l'heure prévue (par exemple avant 11.00h ou la veille au soir), il lui faudra se mettre d'accord avec son Conseiller Villa avant son arrivée à Marrakech, ou avec le Maître de maison dès que possible pendant le séjour. Si l'état des lieux de départ se fait le soir du jour précédant votre départ, merci de faire en sorte de laisser la villa en bon état, toute dégradation constatée après votre départ vous sera facturée.

Le Client doit être présent pendant la durée totale de l'état des lieux de départ. Dans le cas contraire, si des dégradations sont constatées, Utlibri se réserve le droit de facturer au Client le montant des frais correspondant au remplacement et/ou à la réparation des dommages, ou tout autre frais, par prélèvement sur la carte de crédit/débit du Client et sans avoir à lui demander son consentement (voir article 11).

15. Visas et Passeports

Les clients doivent s'informer eux-mêmes des formalités légales concernant les visas et/ou les passeports. Utlibri n'est pas en mesure de fournir des conseils à ce sujet ni de demander l'obtention de visas pour ses clients. Les annulations de réservations de villas consécutives à l'impossibilité pour un Client d'entrer au Maroc, ou parce qu'il n'aura pas obtenu les documents nécessaires pour entrer au Maroc, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Utlibri ne peut être tenu pour responsable des frais d'obtention des autorisations de voyage nécessaires ni pour toute autre perte ou désagrément concernant les documents de voyage. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que toutes les personnes inscrites pour la location de la propriété sont bien en possession des documents exigés pour se rendre au Maroc. Nous vous informons également que les clients devront présenter leur pièce d'identité à leur arrivée, pour enregistrement auprès de la police locale.

16. Assurance

UTLIBRI

Luxury Villas – Personnel Service

302 , rue de la Gare – 13 770 Venelles – France

N° SIRET : 93382296700016 / N° TVA intracommunautaire : FR79933822967

Tous les locataires doivent avoir une assurance Voyage et une assurance Santé valides pour la durée de leur séjour. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que toutes les personnes inscrites sont bien en possession de leur assurance Santé et que leur assurance Voyage couvre bien tous les accidents et les pertes et dommages. Utlibri n'est pas responsable des frais liés à la souscription d'une assurance Santé, ni des préjudices et dommages liés à l'assurance Santé ou pour tout autre préjudice lié à la non-souscription d'une assurance Voyage. Utlibri recommande également au Client de souscrire une assurance Annulation. Ceci est de la responsabilité du Client. Utlibri décline toute responsabilité concernant des pertes dues à une annulation de la part du Client.

17. Sécurité, Accidents, Dommages corporels

Utlibri attend de tous ses clients qu'ils respectent les règles standards de sécurité pour éviter tout dommage corporel, accident ou décès. Ceci est d'autant plus le cas lors de la présence d'enfants dans la propriété louée et particulièrement en présence d'une piscine. Il est bon de rappeler qu'au Maroc la plupart des piscines n'ont pas de barrière de protection, cet équipement n'étant pas obligatoire. La sécurité et le bien-être des enfants dans une location est de la seule responsabilité du Client. Utlibri n'en est aucunement responsable.

D'autre part, ni Utlibri ni les propriétaires de villas ne peuvent être tenus pour responsables des dommages corporels, accidents ou décès qui adviendraient dans la propriété. Utlibri fournit au Client un "Guide électronique de la villa" expliquant les règles et les consignes à respecter lors de l'utilisation des différents équipements de la villa. Les clients sont tenus de suivre scrupuleusement les instructions données dans ce Guide et d'effectuer quotidiennement une vérification de tous les équipements, y compris les équipements de sport et les piscines. Les équipements sportifs et les piscines ne doivent pas être utilisés par des personnes sous influence de l'alcool ou autres substances. Utlibri et le propriétaire de la villa déclinent toute responsabilité en cas de dégradations ou d'accidents dus à une utilisation inappropriée, pendant le séjour, des installations de sport ou de loisir, y compris les piscines.

18. Problèmes et réclamations du client

Dans le cas exceptionnel où un Client rencontrerait un problème dans la propriété, Utlibri fera en sorte de trouver avec le Client une solution acceptable. Le Client aura à sa disposition les informations nécessaires pour pouvoir joindre Utlibri 24h/24, via le Responsable Local, pendant toute la durée de son séjour.

Veuillez noter que Utlibri ne peut être tenu pour responsable des problèmes signalés après le départ du Client. Il est important de transmettre les réclamations dès que possible, afin qu'elles puissent être traitées de manière satisfaisante. En cas de problème, les mesures suivantes seront prises immédiatement :

UTLIBRI

Villas de luxe / Service personnalisé

- Dès qu'un problème survient, ou en cas de réclamation, le Client doit immédiatement en informer verbalement Utlibri et le Maître de maison.
- Si le problème ou l'objet de la réclamation persistent, le Client se doit d'en informer immédiatement Utlibri par écrit.
- Utlibri examinera chaque problème ou réclamation sur une base individuelle et décidera des meilleures mesures à prendre.
- Dans tous les cas, la responsabilité de Utlibri se limitera au montant payé par le Client pour la réservation de la villa.
- Si Utlibri accepte de dédommager un Client, celui-ci recevra par mail un formulaire d'acceptation de dédommagement. Le Client devra répondre à ce mail ou retourner ce formulaire, dûment complété et signé, dans les 7 jours après réception. Aucun remboursement ne pourra être garanti si le Client ne respecte pas les délais donnés dans les Conditions Générales.

Aucun remboursement ni dédommagement ne sera proposé dans les cas suivants :

- Le Client n'a pas informé Utlibri de sa réclamation pendant son séjour.
- Le Client et les autres locataires n'ont pas pris de mesures raisonnables pour se protéger eux-mêmes et protéger la villa qu'ils ont louée.
- Le Client ou un des locataires est fautif.
- Dans le cas de circonstances exceptionnelles ou imprévues qui étaient soit inévitables, soit hors du contrôle de Utlibri (voir article 19).
- Tout évènement que Utlibri ou le Maître de maison ne pouvaient résoudre ou prévenir.
- Le problème a été résolu pendant le séjour.
- La proposition par Utlibri d'un hébergement équivalent en remplacement.
- Le Client a choisi de quitter la villa avant le jour convenu pour l'état des lieux de départ.

19. Cas de force majeure et problèmes n'étant pas sous le contrôle de Utlibri

Utlibri ne sera pas tenu pour responsable de tout dégât, préjudice, modification, déception ou insatisfaction résultant de circonstances imprévues ou cas de force majeure. Dans le cadre de ces Conditions Générales, "Force Majeure" signifie toute circonstance ne relevant pas du contrôle raisonnable de Utlibri, incluant de manière non exhaustive : guerre,

émeutes, troubles civils, action terroriste, conflit industriel, catastrophes naturelles, épidémies, mauvaises conditions météorologiques, incendie, inondation, pollution et faute de la part de tout organisme gouvernemental ou société extérieure. Dans ces Conditions Générales, "Force Majeure" inclut le manque d'entretien aux alentours de la propriété louée, y compris les routes permettant l'accès à la propriété et tout problème avec des sociétés de transport, comme les compagnies d'aviation, qui empêcheraient le Client d'arriver dans de bonnes conditions à la propriété louée.

20. Conformité de la brochure, du site web et des photos

Les informations contenues dans le catalogue de Utlibri et sur le site web www.villapremium.fr sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans avertissement. Utlibri se réserve le droit de modifier à tout moment les informations du catalogue et du site web, y compris les tarifs. Le Client doit savoir que de nouvelles éditions du catalogue Utlibri sont régulièrement publiées.

Les photos des propriétés et des locations de Utlibri publiées dans le catalogue Utlibri, ainsi que sur le site web ou tout autre support, ont pour but de donner au Client une idée d'ensemble des caractéristiques principales de la propriété. Veuillez garder à l'esprit que certains détails d'une propriété tels que les meubles, la couleur des peintures, les aménagements du jardin, etc., peuvent être différents de ce qui est présenté sur les photos, suite à des modifications dans l'aménagement ou à des rénovations effectuées dans la villa. De plus, le Client se doit de savoir qu'un lieu ou un environnement, aux alentours de la propriété, peuvent avoir changé après que la photo ait été prise. Utlibri ne peut être tenu pour responsable de ces changements et pour les raisons précédemment énoncées, Utlibri recommande à ses clients de consulter le site web pour bénéficier de la dernière mise à jour des informations.

21. Prestations supplémentaires

Certains clients choisissent des prestations supplémentaires. Celles-ci peuvent être réservées en ligne dans l'Espace Client ou sur demande auprès de votre Conseiller Villa. Toutes les informations concernant une prestation supplémentaire réservée peuvent être trouvées dans votre Espace Client. Utlibri ne peut être tenu pour responsable des préjudices, désagréments ou insatisfactions en lien avec les prestations supplémentaires.

22. Frais supplémentaires

Le client peut avoir des frais supplémentaires lors de son séjour dans une villa louée auprès de Utlibri. Ceux-ci peuvent découler de prestations supplémentaires telles qu'un service de ménage journalier ou toute autre intervention dans la maison, comme par exemple la présence d'un serveur, ou dûs à une consommation supplémentaire d'électricité ou à l'utilisation du système de chauffage de la piscine. Dans le cas où des frais supplémentaires

sont occasionnés, le Client peut en effectuer le paiement directement auprès du Maître de maison, ou demander que le montant soit retenu sur le dépôt de garantie. Utlibri ne peut être tenu pour responsable des pertes, désagréments ou insatisfactions liés aux frais supplémentaires.

23. Responsabilité de Utlibri

Utlibri choisit de travailler avec les meilleurs prestataires et propriétaires de villas à Marrakech. Cependant, il faut noter que Utlibri n'est nullement responsable de la villa elle-même. Utlibri termine ces Conditions Générales avec une liste concise des événements et des éléments pour lesquels Utlibri ne peut être tenu pour responsable et ne peut accorder un dédommagement ou un remboursement.

Utlibri décline toute responsabilité et n'est explicitement pas responsable en cas de réclamations résultant :

- Des actions et des services du propriétaire de la villa et des actions des employés ou des collaborateurs du propriétaire
- De la faute de toute personne autre que Utlibri
- De la maladie, de blessure ou de décès du client
- De préjudices financiers subis par le Client
- De la dégradation ou de la perte des biens personnels du Client
- De pertes, quelles qu'elles soient, subies par le Client
- D'erreurs ou informations incorrectes sur la facture ou autre document émis par Utlibri et dont Utlibri n'aurait pas été informé dans les 5 jours ouvrables
- De préjudices financiers dûs à des dégradations importantes occasionnées à une propriété pendant la période de location du Client et ne faisant pas partie de l'usure normale d'une propriété
- De préjudices financiers dûs aux frais d'annulation déclarés
- De l'absence de transmission par le Client à Utlibri, dans les 10 jours après avoir effectué la réservation, de demandes ou besoins spéciaux
- De la survenue d'un événement ou d'un élément de force majeure
- De la non-présentation à la propriété louée le jour et à l'heure convenus

- D'information fausse ou incorrecte donnée par le Client
- De l'inaptitude du Client à lire ou à comprendre ces Conditions Générales.

24. Arbitrage et clause de médiation

Tout litige découlant ou lié à ce contrat fera en premier temps l'objet d'une tentative de médiation auprès du Centre de Médiation d'Aix en Provence. Le Centre de médiation, réglementé par le code de procédure civile (306-327), entend favoriser le recours à l'arbitrage en mettant à la disposition de toutes les entreprises une procédure sur-mesure, rapide et souple permettant de trancher leurs litiges de manière définitive. Il consiste à soumettre un litige, par voie contractuelle, à un tribunal arbitral composé de un ou trois arbitres qui tranche le litige de façon définitive en rendant une sentence arbitrale. A l'issue de sa mission, l'arbitre, rend une décision appelée sentence arbitrale dont les effets sont équivalents à ceux d'un jugement rendu par l'autorité judiciaire. Toute sentence arbitrale est rendue en premier et dernier ressort. L'exéquatur est demandé auprès du tribunal par la partie la plus diligente dans un délai de 7 jours. La cour ne peut refuser l'homologation que pour un des motifs suivants : l'objet du litige relève de l'ordre public, capacité des parties, invalidité de la convention, l'inobservation des règles de notifications, dépassement du pouvoir conféré aux arbitres par la clause d'arbitrage, l'inobservation du mode de désignation du tribunal arbitrale conformément à la clause d'arbitrage.

Si le litige n'est pas réglé dans les 120 jours suivant le dépôt de la demande de médiation, le litige sera réglé par jugement. Le juge n'aura aucun lien avec le médiateur ou les procédures de médiation, sauf accord écrit des deux parties. Le tribunal sera constitué d'un seul juge désigné en application de ces règles. Le Tribunal de Commerce décidera conformément aux règles de la législation française adoptées par la France. Le siège du Tribunal de Commerce sera Aix en Provence. La décision du juge sera définitive et exécutoire pour les parties.

Le client doit signer en précisant la date, son nom, prénom précédée de la mention Lu et Approuvé.