Conditions Générales d'Utilisation

Conditions Générales d'Utilisation de Toploc. Tous nos services sont fournis par le site www.toploc.com, édité par la société, LOCATION-FRANCOPHONE SAS, société par actions simplifiée, Immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Annecy sous le numéro B 902 633 270. Pour nous contacter, veuillez utiliser le formulaire de contact.

1. Définitions

Nous désignerons par la suite :

- "**Site**" : le site https://www.toploc.com et l'ensemble de ses pages et des ses domaines liés
- "**Editeur**" : personne morale ou physique, responsable de l'édition et du contenu du site.
- "**Utilisateur**": l'internaute visitant et utilisant le site.
- "**Hébergement**": le bien immobilier qui peut-être ajouté de manière autonome par l'Utilisateur du Site pour promouvoir son bien à la location.
- "**Annonceur**": Utilisateur proposant un service d'hébergement à la location sur le site ou un service de location d'hébergement à la vente, dans lequel il sera réputé "**Vendeur**" si cette vente de service se fait contre rémunération (vente) auprès d'un Voyageur client.
- "**Voyageur**" : Utilisateur se portant acquéreur d'un service présenté dans un hébergement. Il sera réputé "Client" si cette acquisition se fait contre une rémunération (achat) auprès d'un Annonceur Vendeur.

2. Accès au site

L'accès à notre site Toploc.com est soumis à des conditions d'utilisation « Conditions Générales d'Utilisation (CGU) » qui s'appliquent à tous nos services disponibles en ligne, par e-mail ou par téléphone. L'usager de notre site doit déclarer connaître, comprendre et accepter les conditions générales d'utilisation de ce site ainsi que la Charte de confidentialité.

Les pages du site ainsi que la plateforme internet permettant la publication d'annonces de location de vacances mis à disposition sont de la propriété exclusive de la société LOCATION-FRANCOPHONE.

Les informations communiquées se basent sur celles qui nous sont données par les hôtes, professionnels ou particuliers.

Les hôtes ont accès à un extranet ou portail en ligne, par le biais duquel, ils peuvent sous leur unique et exclusive responsabilité modifier gratuitement leurs annonces, tarifs, disponibilités et autres informations indiquées sur notre site.

Toploc.com n'est pas en mesure de garantir l'exactitude des informations et de ce fait n'est pas responsable de toute erreur manifeste ou faute typographique, toute interruption de service due à une défaillance technique quelque soit sa durée, panne, réparation, mise à jour, amélioration ou maintenance de ce site, ou du site de l'hôte de votre réservation, de toute information trompeuse ou incomplète.

Tout hôte reste seul et uniquement responsable à tout moment de la précision et de l'exactitude de ses informations qui le concernent et qui sont indiquées dans notre site, incluant ses tarifs et disponibilités. Il est interdit de revendre, utiliser, copier, afficher, télécharger, reproduire ou établir des liens vers tout contenu ou toute information, tout logiciel et tout produit ou services en ligne sur notre site.

3. Fonctionnement

Le site Toploc.com met à disposition des utilisateurs un portail en ligne à travers lequel les Annonceurs proposent leurs logements à usage d'habitation à la réservation, permettant aux usagers (visiteurs) d'effectuer leur réservation chez ces mêmes hôtes.

Le fait de réaliser votre réservation à travers notre site, vous engage dans une relation directe contractuelle avec l'Annonceur de votre réservation.Toploc.com agit uniquement en qualité d'intermédiaire entre le visiteur et l'hôte.

Notre site transmet à cet hôte les informations relatives à votre demande de réservation ou de contact. Toploc.com donne la possibilité à des personnes physiques et (ou) morales de louer tout logement à usage d'habitation dont elles sont propriétaires ou pour lequel elles ont reçu un accord écrit et non équivoque du propriétaire pour effectuer une sous-location.

L'inscription par l'Utilisateur au site Internet Toploc.com équivaut à l'adhésion entière et sans réserve des présentes « Conditions Générales d'Utilisation, Conditions Générales de Vente, Conditions Générales des Avis et Mentions Légales de Toploc ».

4. Conduite de l'utilisateur

Toploc.com se réserve le droit de bloquer temporairement ou supprimer tout utilisateur du site qui manquerait de respecter les règles de ces conditions d'utilisation.

L'Utilisateur s'engage à fournir des données justes et actualisées sur son compte. Chaque compte est propre à son utilisateur et n'est donc ni transmissible, ni héréditaire, ceci même à titre gratuit.

L'Utilisateur est l'unique responsable des informations qu'il fournit. A ce titre, la responsabilité de Toploc.com ne pourra être engagée pour dysfonctionnement ou dommage qui résulterait de la saisie d'informations erronées ou incomplètes par l'Utilisateur.

Toploc.com pourra demander des justificatifs personnels afin de vérifier si les informations renseignées sont exactes. L'Utilisateur se doit de s'assurer que son compte utilisateur n'est utilisé par aucune autre personne et doit s'engager à conserver son mot de passe confidentiel.

Toploc.com effectue un contrôle très succinct des données fournies lors de l'inscription, car identifier une personne sur Internet n'est possible que de façon limitée.

Ainsi, il n'est pas exclu qu'un compte utilisateur contienne des informations erronées, malgré les mesures de sécurité existantes. Chaque Utilisateur se doit donc de s'assurer, le cas échéant, de l'identité de l'autre partie contractante.

L'utilisateur se doit de ne pas :

- Violer toute loi locale, étatique, provinciale, nationale ou autre loi ou règlement, ou toute ordonnance d'un tribunal
- Porter atteinte aux droits de toute personne ou entité
- Gêner ou nuire à nos services

Nous nous réservons le droit de suspendre, bloquer ou annuler un compte d'utilisateur ou de prendre d'autres mesures appropriées en réponse à une conduite inappropriée à notre

éthique, ou pour toute autre raison. Vous êtes l'unique responsable de vos interactions avec d'autres utilisateurs de notre Site.

Nous nous réservons le droit, mais n'en n'avons pas l'obligation, de surveiller les différents pouvant survenir entre vous et les autres utilisateurs.

Vous devez avoir au moins 18 ans pour pouvoir vous inscrire et utiliser nos Services. En vous inscrivant à nos services, vous déclarez sur l'honneur que vous avez plus de 18 ans.

5. Inscription à l'infolettre mensuelle

L'inscription à notre site vous abonne automatiquement à notre infolettre mensuelle. Envoyée une fois par mois, cette infolettre est destinée à transmettre à nos membres les dernières actualités et informations utiles à notre communauté.

Pour vous désabonner, contactez-nous par courriel en utilisant le formulaire de contact où à l'adresse contact@toploc.com.

6. Règle de rédaction d'une annonce

Toutes les annonces insérées doivent ne comporter aucune coordonnée ou signe distinctif qui pourrait favoriser un contact direct entre l'utilisateur du site et l'hôte sans passer par le formulaire de contact présent sur chaque annonce de Toploc.com.

Il est obligatoire :

- De supprimer votre annonce avant d'en insérer une nouvelle correspondante à la même offre.
- D'indiquer lors du remplissage du formulaire de dépôt de votre annonce toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne compréhension de votre offre par l'utilisateur de Toploc.

Il est interdit :

- De proposer plusieurs offres de location dans la description d'une même annonce.
- D'insérer plusieurs fois votre annonce dans plusieurs catégories.
- D'insérer des mots-clés supplémentaires dans la description de votre annonce. Seul le texte décrivant l'offre de location est autorisé.
- De stipuler dans votre annonce, mais également dans les images d'illustrations de celle-ci vos coordonnées directes (adresse, url, numéro de téléphone,...)
- D'utiliser la fonction de mise en ligne d'une image pour ajouter autre chose qu'une image de votre hébergement.
- D'ajouter dans votre annonce ou dans son titre un lien ou une publicité vers un autre site internet
- De déposer une annonce proposant autre chose que la location d'un hébergement.
- D'utiliser la photo de profil comme photo d'illustration marketing ou de partage de coordonnées personnelles

7. Conditions de paiement

Toploc.com agit seulement en qualité d'intermédiaire entre les voyageurs et les hôtes.

L'utilisation du site reste totalement gratuite pour les voyageurs souhaitant contacter ou faire une réservation chez un hôte. La publication d'une annonce est totalement gratuite et le premier contact avec un voyageur est offert.

La souscription à un abonnement ainsi qu'aux options de visibilité d'une annonce fait l'objet des Conditions Générales de Vente présentées ci-après.

8. Taxes

Nous n'agissons pas comme agent pour des prestataires ou des utilisateurs de chambres d'hôtes, de gîtes, ou tous autres logements.

Notre site ne fait que permettre à des hôtes et des voyageurs de se rencontrer et de prendre des dispositions pour un hébergement.

Nous ne sommes pas un agent contractuel ou le représentant de l'hôte ou des voyageurs. Notre rôle est uniquement de faciliter la disponibilité de ce marché pour l'hôte et les voyageurs et de fournir des services connexes. Tout accord pour l'utilisation des mesures d'adaptation se fait exclusivement entre l'hôte et les voyageurs.

Parce que les lois fiscales applicables varient considérablement d'une localité à une autre, vous comprenez et acceptez que vous soyez seul responsable de déterminer votre propre taxe en fonction des exigences de déclaration par consultation des conseillers fiscaux. Nous ne proposons pas de conseils fiscaux que ce soit pour les hôtes ou les voyageurs.

L'hôte est l'unique responsable pour le paiement régulier des impôts sur le Logement.

Le voyageur doit remettre le logement à l'hôte à la période convenue par le contrat de location.

Il appartient à l'hôte et au locataire de s'entendre sur les modalités de location du logement (contrat, date, lieu, durée d'occupation).

9. Annulation de votre réservation

Les conditions générales d'annulation de chaque hôte sont indiquées sur les pages personnelles des hôtes sur notre site internet.

Il est donc conseillé de prendre connaissance des conditions d'annulation pour chaque offre avant toute réservation.

10. Politique de confidentialité et protection des données personnelles

Les informations transmises par vous-même sont soumises et protégées par le Règlement général de la protection des données (RGPD) adopté par l'Union Européenne en Octobre 2019, relatif à la protection des informations personnelles sur internet.

En soumettant tout contenu (y compris, sans limitation, toutes photographies, mots, images ou symboles) à notre site, vous nous accordez une licence perpétuelle, mondiale, non exclusive, libre de redevance pour utiliser, reproduire, afficher, exécuter, adapter, modifier, vendre, distribuer, faire distribuer et promouvoir ce contenu sous quelques formes que ce soit, dans tous les médias actuellement connus ou ci-après créées et pour n'importe quel but. Vous déclarez et garantissez que vous disposez des droits suffisants pour nous accorder cette licence.

Restrictions de contenu : Vous êtes seul responsable de tout contenu que vous soumettez, affichez ou transmettez par l'intermédiaire de nos services.

Prenez connaissance de notre politique de confidentialité et protection des données personnelles.

11. Responsabilité

Ni nous, ni nos dirigeants, cadres, employés, représentants, filiales, affiliés, distributeurs, partenaires de distribution, titulaires de sous-licences, agents ou autres personnes impliquées dans la création, le sponsoring, la promotion ou la mise à disposition du site et de ses contenus, ne pouvons être tenus responsables pour :

1. Toutes pertes ou tout dommage direct, indirect ou consécutif, perte de production, perte de profit, perte de revenu, perte d'opportunité commerciale, perte ou atteinte à la marque ou à la réputation ou bien perte du droit à indemnité
2. Toute inexactitude liée aux informations descriptives de l'hôte, y compris ses tarifs, ses disponibilités et son classement mises à disposition sur notre site internet,
3. Tous services fournis ou produits proposés par l'hôte,
4. Tout dommages, pertes et coûts directs, indirects ou consécutifs soufferts, subis ou payés par vous imputables à ou liés à l'utilisation de notre site internet, de l'impossibilité de son utilisation ou de son ralentissement de fonctionnement,
5. Tout dommage corporel, décès, dommage aux biens ou autres dommages, pertes ou coûts directs, indirects, consécutifs subis ou payés par vous en raison d'actes, erreurs, manquements, négligences, faute professionnelle volontaire ou involontaire, omissions, non respect de toute clause contractuelle, dénaturation des faits, au tort ou à la responsabilité objective attribuable entièrement ou partiellement à l'hôte y compris toute annulation, même partielle, surréservation, grève, cas de force majeure ou autre événement indépendant de notre volonté,
6. En tant que Voyageur, vous êtes responsable de laisser la propriété dans l'état où elle vous a été fournie. Dans le cas où un hôte prétend le contraire et fournit la preuve des dommages, y compris mais non limitée aux photographies, vous vous engagez à payer le coût de remplacement des articles endommagés par des articles équivalents.

12. Droit de propriété intellectuelle, droits d'auteurs

Le logiciel nécessaire à nos prestations sur notre site internet et utilisé par ce dernier, ainsi que les droits de propriété intellectuelle y compris les droits d'auteur des contenus, informations et matériels de notre site internet sont de la propriété exclusive de la société Location-Francophone SAS.

13. Conformité légale

Vous devez utiliser nos services d'une manière compatible avec toutes les lois locales, régionales, nationales et internationales et les règlements en vigueur et avec les « Conditions Générales d'Utilisation de Toploc ».

14. Application de la Loi Française et compétence exclusive des Tribunaux d'Annecy

Les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que la prestation de nos services sont soumises à la Loi française.

Tout litige résultant des présentes « Conditions Générales d'Utilisation de Toploc » et de nos services doit être exclusivement porté à la connaissance des tribunaux d'Annecy et ne pourra être jugé que par ses derniers.

Conditions Générales de Vente

En publiant votre annonce sur Toploc vous acceptez les conditions générales de vente suivantes. Pour rappel l'accès à notre site Toploc.com est soumis à des conditions d'utilisation « Conditions Générales d'Utilisation (CGU) » qui s'appliquent à tous nos services disponibles en ligne, par e-mail ou par téléphone. L'usager de notre site doit déclarer connaître, comprendre et accepter les conditions générales d'utilisation de ce site ainsi que la Charte de confidentialité.

1. Obligations de l'Annonceur

Nos annonces sont ouvertes aux annonceurs particuliers comme aux annonceurs professionnels.

Conformément au décret du 15 Décembre 2020 relatif aux informations obligatoires pour toute offre de location en meublé de tourisme et notamment les plateformes numériques, la mention « professionnel » ou « particulier » doit être visible sur les annonces de location meublée de tourisme.

Lors de l'inscription de l'annonceur, son statut est par défaut renseigné sur "loueur particulier". En publiant une annonce sur Toploc.com l'annonceur s'engage à renseigner sa qualité de loueur conformément à son statut et régime fiscal répondant soit du "loueur particulier" soit du "loueur professionnel".

La modification dudit statut se fait directement depuis l'espace personnel de l'annonceur.

Toploc.com ne pourra être tenu responsable dans le cas où le statut renseigné par l'annonceur ne serait pas conforme à son cas particulier.

L'annonceur peut enregistrer et mettre en ligne autant d'annonces qu'il le souhaite sur Toploc. Il garantit que les renseignements fournis sont exacts et ne sont entachés d'aucune erreur ou omission à caractère trompeur.

Chaque annonce doit être unique et ne peut représenter qu'une propriété en location. L'annonce ainsi que l'ensemble de son contenu peuvent être modifiés gratuitement durant sa durée de parution.

La responsabilité de Toploc ne peut être engagée, à quel que titre que ce soit, si les renseignements portés dans l'annonce ou si la qualité de l'annonce se révèlent inexactes, trompeurs ou malhonnêtes.

Le prix de vente des Produits ou Services est défini librement par l'annonceur, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Ce prix doit être mentionné sur le site toutes taxes et frais compris (TVA etc..)

L'annonceur est informé par email, et dans son compte annonceur, lorsqu'une demande de réservation est effectuée par un Voyageur. L'annonceur dispose d'un délai maximum de 24 heures avant de confirmer ou infirmer la demande de réservation, à compter de la notification de la demande. En cas de non conformité répétée à cette règle, Toploc est en droit de suspendre ou supprimer le compte de l'hébergeur.

En vertu de l'article 15 de la loi du 21 Juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, tout vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat conclu à distance. Ce principe signifie que l'annonceur devra assurer la prestation de service commandée, en conformité avec les caractéristiques précisées dans l'offre. Conformément à l'article 15-1, l'hébergeur ne pourra s'exonérer de sa responsabilité que dans trois situations : en cas de faute commise par le client, qu'il devra être en mesure de prouver, en cas de force majeure ou de faits irrésistibles et imprévisibles d'un tiers au contrat.

2. Obligations du Voyageur

Le site permet la mise en ligne d'hébergements présentant des produits ou des services mis en vente par l'annonceur vendeur, à destination des Utilisateurs du site, et éventuellement acquis par un Voyageur réputé client.

Les informations enregistrées lors de la prise de commande engagent le Client ; en cas d'erreur dans le libellé de ses coordonnées, l'Hébergeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le Client si ce dernier a mal renseigné le formulaire d'inscription. En particulier, le Voyageur Client s'engage à fournir des coordonnées de paiements corrects, lui appartement, et respectant les lois en vigueur.

Lors de son inscription ou lors de chaque commande, le Voyageur s'engage implicitement ou explicitement à respecter les présentes CG.

Lors de son voyage, le Voyageur s'engage à restituer l'hébergement dans l'état où il se trouvait lors de son arrivée.

Le Voyageur est seul responsable des dommages éventuels causés dans l'hébergement. En cas de dommages causés à l'hébergement par le Voyageur Client, Toploc ne saurait être tenu responsable de ces dommages.

En cas de dommages causés à l'hébergement par le Voyageur Client, le Voyageur Client et l'Annonceur Vendeur sont amenés à trouver un accord à l'amiable. Les deux parties s'engagent à fournir tous les éléments factuels nécessaires à un accord et à faire œuvre de bonne foi.

3. Commissions sur les commandes

Afin de couvrir les coûts liés aux services apportés par le site (salaires des employés, frais généraux, frais de maintenance web, frais de marketing) des frais de services sont appliqués sur le montant total de chaque commande. Montant incluant les taxes et services optionnels ou obligatoires renseignés par l'Annonceur.

L'annonceur devient utilisateur du site en acceptant que le site se rémunère sur la mise en relation entre l'Annonceur et le Voyageur en percevant une commission selon les modalités ci-après :

En rémunération du service de mise en relation fourni par le site, l'Annonceur et le Voyageur acceptent de verser au site, du fait de la finalisation de la commande sur le site, des frais de service équitables à 12% TTC du montant total de la commande, hors taxe de séjour, TVA incluse et services optionnels ou obligatoires compris.

Les frais de services de 12% TTC sont payés par l'Annonceur et déduit avant paiement à l'Annonceur Vendeur en cas de réservation. Lors de son inscription, l'Annonceur définit ses prix affichés aux Voyageurs en prenant en compte la déduction des frais de service équitables.

Les frais de services sont acquis et dus dès que le Voyageur Client a passé commande sur le site.

Le montant des commissions sont visibles et communiqués à l'annonceur Vendeur dans son interface et dans la notification email d'acceptation de la demande.

4. Vente entre Annonceur, Voyageur et intermédiaire de paiement

Dès que le Voyageur Client aura sélectionné et ajouté à son panier toutes les prestations qu'il souhaite acheter, il aura la possibilité pour valider sa commande d'accéder à son panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Il sera alors redirigé vers une page récapitulative sur laquelle seront indiquées les prestations commandées, leurs prix unitaires et le montant total de la commande.

Pour valider sa commande le Voyageur Client devra remplir les champs de formulaire de commande et renseigner ses données personnelles, nécessaires au bon déroulement de

la commande. Pour valider la commande, le client devra cliquer sur le bouton de validation de la commande prévu à cet effet. Cette action constitue une acceptation explicite des présentes CGs.

La vente est conclue entre le Voyageur Client et l'Annonceur Vendeur dès la finalisation par le Voyageur de sa commande sur le site, suite à la validation du paiement carte bancaire sécurisé utilisé par le site, ou bien suite à la confirmation par l'Annonceur Vendeur sous 24 heures de la possibilité d'honorer la commande.

Dès que le Voyageur Client a finalisé sa commande, une confirmation sera envoyée à l'Annonceur et au Voyageur.

Les coordonnées du Voyageur Client sont accessibles à l'Annonceur Vendeur une fois le paiement effectué et la demande de réservation acceptée.

Le Site n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Voyageur Client. Le paiement est effectué directement entre le prestataire de paiement mandaté par le Site.

L'ensemble des transactions et leur sécurisation sont assurées par le système de paiement de la société Stripe Connect. L'intermédiaire de paiement assure notamment le stockage des informations bancaires et des fonds nécessaires aux transferts (paiements entrants, paiements sortants, remboursements liés à l'annulation). Pour plus d'informations les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation de Stripe Connect.

Dans le cas où un délai de validation par l'Annonceur Vendeur est nécessaire et d'un paiement par carte bancaire, une demande de pré-autorisation du montant total de la commande est émise, pour le moyen de paiement renseigné par le Voyageur, via Stripe Connect. En cas de confirmation par l'Annonceur Vendeur, le montant correspondant sera débité au Voyageur Client. En cas de refus par l'Annonceur Vendeur, aucun montant ne sera débité.

En acceptant les présentes CGs, le Voyageur Client autorise le Site à enregistrer les informations de paiement nécessaires via Stripe Connect et à initier un paiement correspondant au montant de sa commande.

Les fonds sont transférés dans un premier temps sur un compte géré par Stripe Connect. Un ordre de virement des fonds est ensuite exécuté afin de transférer le montant de la commande à l'Annonceur Vendeur, déduit des commissions du Site, de la Taxe de Séjour et des frais de paiement inclus. L'Annonceur Vendeur s'engage à accepter l'utilisation de Stripe Connect pour les transferts liés à ces réservations en acceptant les présentes CGs.

L'ordre de virement à l'Annonceur Vendeur est effectué après que le Voyageur ait effectué son voyage. La date d'exécution du virement ne saurait dépasser la nuit qui suit le jour de départ du Voyageur Client dans l'Hébergement, à condition que l'Hébergeur ait renseigné ses informations de paiement via Stripe Connect.

Le transfert des fonds à l'Annonceur Vendeur est effectué sur le compte renseigné par l'Annonceur Vendeur sur le Site. En cas de non renseignement des coordonnées bancaires ou de données bancaires erronées, le Site ne peut être tenu responsable des délais de paiement éventuels et aucune pénalité ne peut s'appliquer.

La réception des fonds sur le compte de l'Annonceur Vendeur à compter de l'exécution du paiement aura lieu dans les 7 jours suivants l'exécution du virement, conformément à la documentation de Stripe Connect.

Les réclamations et demandes de remboursement effectuées par le Voyageur Client doivent être adressées à l'Annonceur Vendeur et seront directement gérées entre le Voyageur et l'Annonceur. Le Site peut être amené à intervenir en tant que médiateur, afin de faire respecter les conditions acceptées par les deux parties et trouver un accord à l'amiable.

5. Annulations et non présentations

Pour chaque hébergement les conditions d'annulation sont définies par l'Annonceur qui détermine le délai d'annulation gratuite et les frais d'annulation tardive. Le Site propose, au choix à l'Annonceur 3 cas options d'annulation :

- **Souple** : Remboursement à 100%, pour une réservation annulée 7 jours avant le début du séjour. Pas de remboursement possible après 7 jours.
- **Flexible** : Remboursement à 100%, pour une réservation annulée 30 jours avant le début du séjour et à 50%, pour une réservation annulée 15 jours avant le début du séjour. Pas de remboursement possible après 15 jours.
- **Semi flexible** : Remboursement à 100%, pour une réservation annulée 60 jours avant le début du séjour et à 50%, pour une réservation annulée 30 jours avant le début du séjour. Pas de remboursement possible après 30 jours.

Avant chaque commande, les conditions d'annulation associées à la commande ainsi que les remboursements éligibles sont présentés explicitement au Voyageur Client. Ces conditions sont considérées comme acceptées par le Voyageur une fois la commande confirmée et validée par l'Annonceur Vendeur.

Suite à la validation de la commande par l'Annonceur Vendeur, le Voyageur Client reçoit un récapitulatif de sa commande, incluant les conditions d'annulations et les remboursements éligibles. Le Voyageur Client peut consulter ces informations depuis son espace Toploc. L'Annonceur Vendeur reçoit également un récapitulatif de la réservation et des conditions, qu'il peut également consulter dans son interface Toploc.

Le Site s'engage à mettre à disposition du Voyageur l'infrastructure technique et/ou humaine (téléphone, email) afin de procéder à une annulation dans les plus brefs délais. En cas de délais liés au Site, le Site s'engage à appliquer les conditions d'annulation applicables à la date et à l'heure de la première demande d'annulation ferme du Voyageur Client.

Toute annulation par un Annonceur Vendeur, pour une raison quelconque, entraîne le remboursement intégral du montant de la commande Voyageur. Les frais de services et

frais de paiement à la charge de l'Annonceur Vendeur sont redevables au Site et au prestataire de paiement Stripe Connect.

En cas de non-présentation du Voyageur, aucun remboursement n'est à priori possible.

7. Règle de rédaction d'une annonce

Il est obligatoire :

- De supprimer votre annonce avant d'en insérer une nouvelle correspondante à la même offre.
- D'indiquer lors du remplissage du formulaire de dépôt de votre annonce toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne compréhension de votre offre par l'utilisateur de Toploc.

Il est interdit :

- De proposer plusieurs offres de location dans la description d'une même annonce.
- D'insérer plusieurs fois votre annonce dans plusieurs catégories.
- D'insérer des mots-clés supplémentaires dans la description de votre annonce. Seul le texte décrivant l'offre de location est autorisé.
- De stipuler dans la description de votre annonce, mais également dans les images d'illustrations de celle-ci vos coordonnées directes (adresse, url, numéro de téléphone,...)
- D'utiliser la fonction de mise en ligne d'une image pour ajouter autre chose qu'une image de votre hébergement.
- D'ajouter dans votre annonce ou dans son titre un lien ou une publicité vers un autre site internet
- De déposer une annonce proposant autre chose que la location d'un hébergement.
- D'utiliser la photo de profil comme photo d'illustration marketing ou de partage de coordonnées personnelles

8. Droit de rectification, droit de refus et droit de retrait

Toploc.com se réserve le droit de modifier tout texte ne correspondant pas à ses critères de publication.

En fonction de l'abonnement choisi par l'annonceur, seuls les numéros de téléphone, adresse de la propriété et site internet personnel pourront être publiés, après vérification par nos services, et aux endroits prévus dans l'annonce.

Toploc.com se réserve le droit de refuser toute annonce dont le caractère serait contraire à l'esprit et à la vocation du site.

Toploc se réserve le droit de retirer de la publication toute annonce dont le caractère serait contraire à l'esprit et à la vocation du site.

9. Service d’assistance du site

Le service d’assistance du site est accessible par courrier électronique à l’adresse suivante : contact@toploc.com ou par courrier postal à l’adresse indiquée dans les mentions légales.

Toploc met aussi à la disposition de ses Utilisateurs une assistance téléphonique au numéro suivant 0458105290 (numéro non surtaxé). L’assistance téléphonique n’est disponible que du Lundi au Vendredi de 9h à 17h.

10. Notifications et réclamations

Toute notification ou avis concernant les présentes CG, les mentions légales ou la charte des données personnelles doit faite par écrit et envoyée par courrier recommandé ou certifié, ou par mail à l’adresse indiquée dans les mentions légales du Site, en précisant les coordonnées, nom et prénom du notifiant, ainsi que l’objet de l’avis.

Toute réclamation liée à l’utilisation du Site, des Services, des pages du Site sur des réseaux sociaux éventuels ou aux CG, mentions légales ou à la charte des données personnelles doit être déposée dans les 365 jours suivant le jour d’origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou toute règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n’aurait été déposée dans les 365 jours suivants, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

11. Indépendance des clauses

Si une disposition des CG est jugée illégale, nulle ou pour tout autre raison inapplicable, alors cette disposition sera réputée divisible des CG et n’affectera pas la validité et l’applicabilité des dispositions restantes.

Les parties conviennent que toute correspondance relative à ces CG doit être rédigée dans la langue française.

Conditions Générales des Avis Voyageurs

1. Procédure du dépôt des avis voyageurs

Afin de pouvoir déposer un avis, le voyageur doit répondre aux conditions suivantes :

- Avoir un compte utilisateur sur le site de Toploc,
- Avoir validé ses coordonnées ou son courriel par confirmation de son inscription lors du dépôt de son appréciation,
- Avoir séjourné dans les lieux et être en mesure de nous apporter la preuve de son séjour (contrat, facture ou autres documents)

- Ne pas être le propriétaire de la location,
- Une seule personne faisant partie du groupe de voyageurs peut laisser une appréciation,
- Le contenu de l'avis doit être en rapport avec la location concernée,
- Les avis voyageurs doivent permettre d'avoir un avis sur la location et en aucun cas elles ne doivent être utilisées à des fins malhonnêtes ou volonté de nuire à une réputation
- L' avis ne contient pas d'adresse email, de numéro de téléphone ou de lien hypertexte
- L'avis n'est pas une forme de publicité

Toploc se réserve le droit de publier, modifier ou rejeter un avis voyageur.

2. Droit de réponse des propriétaires

Les propriétaires peuvent répondre à un avis voyageur à partir de leur profil propriétaire.
La réponse du propriétaire doit répondre aux conditions suivantes :

- La réponse doit être rédigée par le propriétaire lui-même ou par un représentant légal
- La réponse doit être en rapport avec la location concernée
- La réponse ne contient pas d'adresse email, de numéro de téléphone ou de lien hypertexte
- La réponse n'est pas une forme de publicité

Toploc.com se réserve le droit de publier, modifier ou rejeter une réponse propriétaire.

3. Publication des avis voyageurs et réponse des propriétaires

Les avis voyageurs seront publiés dans un délai maximum de 7 jours, sans limite de durée, sans que cela constitue une obligation de publication pour Toploc.

Les avis voyageurs et les réponses des propriétaires seront publiés comme suit :

- Les avis voyageur sur le profil de l'annonce et sur le profil du propriétaire
- La réponse du propriétaire sur le profil de l'annonce et sur le profil du voyageur
- La note globale du propriétaire est la moyenne mathématique de l'ensemble des notes. Elle est présente sur le profil du propriétaire

Le voyageur ou l'hôte peuvent contacter Toploc.com pour la suppression d'un avis ou d'une réponse qu'ils ont publié.

4. Conditions de recevabilité des avis voyageurs et réponses des propriétaires

Sans que cela constitue une obligation de modération ou de vérification systématique de la cohérence du contenu, Toploc se réserve le droit de publier, modifier ou rejeter l'avis d'un voyageur ou la réponse d'un propriétaire.

Le voyageur et le propriétaire s'engagent à ce que leur avis et réponses répondent aux critères suivants :

- Conforme aux lois et règlements en vigueur,
- Ne porte pas atteinte ou ne soit pas contraire à l'ordre public ou aux bonnes moeurs
- Ne porte pas atteinte au droit ou à la vie privée des tiers
- Ne contient pas de propos diffamatoires, dénigrants, injurieux ou portant atteinte à la réputation ou l'image d'une personne physique ou morale
- N'incite pas à la discrimination d'une personne, la haine, la violence ou tout autre forme de communication contraire aux bonnes moeurs

Toploc se réserve le droit de publier, modifier ou supprimer un avis voyageur ou une réponse propriétaire du site.

5. Responsabilité de Toploc

En tant qu'éditeur de contenu, Toploc ne peut être tenue responsable des avis voyageurs et réponses propriétaires de quelque manière que ce soit.

L'auteur d'un avis ou d'une réponse se tient pour seul responsable du contenu de celui-ci.

Dans l'hypothèse où la société ferait l'objet d'une réclamation ou d'une action en justice fondée sur le contenu d'un avis voyageur ou d'une réponse propriétaire, la société se réserve le droit d'appeler en garantie son auteur.

6. Signalement

Tout visiteur du site www.toploc.com aura la possibilité de signaler un commentaire depuis le profil d'une annonce ou le profil du propriétaire.

Le voyageur ou le propriétaire peuvent également signaler un commentaire depuis leur compte utilisateur.

Toploc se réserve le droit de publier, modifier ou supprimer un avis voyageur ou une réponse propriétaire du site.

Tous droits réservés - 05 Février 2026