



## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### GENERAL SALES TERMS AND CONDITIONS

Mise à jour du 20 mars 2023  
[Update March 20,2023](#)

#### **Article 1. Champ d'application**

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par notre établissement « Les Gîtes du Château », 760 rue principale, 04000 La Robine-sur-Galabre. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur notre plateforme de réservation et sur notre site internet [www.chateaudelarobine.com](http://www.chateaudelarobine.com), pour lui-même et toute personne participant au séjour. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet sur notre site ou via notre plateforme de réservation ou par téléphone et font partie intégrante du contrat. Conformément à la loi en vigueur, elles sont mises à disposition de tout client à titre informatif préalablement à la conclusion de tout contrat sur notre site internet, notre plateforme de réservation ou sur simple demande écrite aux Gîtes du château.

*Article 1. Scope These general conditions define the rights and obligations of the parties in the context of the remote booking of services offered by our establishment "Les Gîtes du Château", located at 760 rue principale, 04000 La Robine-sur-Galabre. They govern all the necessary steps for the booking and follow-up of the reservation between the contracting parties. The client acknowledges having read and accepted these general terms and conditions of sale and the terms and conditions of the reserved rate accessible on our booking platform and on our website [www.chateaudelarobine.com](http://www.chateaudelarobine.com), for himself and any person participating in the stay. These general terms and conditions of sale apply to all bookings made online on our website or via our booking platform or by phone and are an integral part of the contract. In accordance with applicable law, they are made available to any client for information purposes prior to the conclusion of any contract on our website, our booking platform or upon simple written request to Les Gîtes du Château.*

#### **Article 2a. Réservation via la plateforme de réservation**

Le client choisit les services présentés sur notre plateforme de réservation. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

*Article 2a. Booking via the booking platform The client selects the services presented on our booking platform. The client acknowledges having read and understood the nature, destination and booking terms of the available services and having solicited and obtained the necessary and/or additional information to make their booking with full knowledge of the facts. The client is solely responsible for their choice of services and their suitability to their needs, such that our liability cannot be sought in this regard. The booking is deemed accepted by the client upon completion of the booking process.*

#### **Article 2b. Réservation par téléphone ou sur place**

Le client choisit les services présentés par le propriétaire et reconnaît avoir eut connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation de ceux-ci ainsi qu'avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation devient effective dès lors que le client aura fait parvenir au propriétaire un acompte de 30% du montant du prix du séjour (sauf mention contraire écrite) et un exemplaire du contrat/devis signé avant la date indiquée sur celui-ci.

*Article 2b. Booking by phone or on site The client selects the services presented by the owner and acknowledges having read and understood the nature, destination and booking terms of the available services and having solicited and obtained the necessary and/or additional information to make their booking with full knowledge of the facts. The client is solely responsible for their choice of services and their suitability to their needs, such that our liability cannot be sought in this regard. The booking becomes effective as soon as the client has sent the owner a deposit of 30% of the price of the stay (unless otherwise stated in writing) and a signed copy of the contract/quotation before the date indicated on it.*

#### **Article 3. Contrat**

Le contrat conclu entre les parties ne peut en aucun cas bénéficier même partiellement à des tiers, personnes physiques ou morales ou à des fins autres que touristique sauf accord écrit du propriétaire. Le contrat étant nominatif il ne peut donc être cédé à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute infraction à cet article serait susceptible d'entraîner la résiliation immédiate du contrat aux torts du client, le prix de la prestation restant définitivement acquis au propriétaire.

**Article 3. Contract** *The contract concluded between the parties cannot in any case benefit, even partially, third parties, whether individuals or legal entities, or be used for purposes other than tourism unless agreed in writing by the owner. As the contract is personal, it cannot be transferred to a third party, whether free of charge or for a fee. Any breach of this article may result in the immediate termination of the contract at the expense of the client, with the price of the service remaining definitively acquired by the owner.*

#### **Article 4. Processus de réservation**

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur notre plateforme de réservation ou par la validation du devis/contrat de réservation. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation et de l'acompte de 30% du montant total. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation ou le devis/contrat de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. Après le choix définitif des prestations à réserver, la procédure de réservation comprend notamment la saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation et, enfin, la validation de la réservation par le client.

**Article 4. Reservation process** *Reservations made by the client are made through the online digital reservation form accessible on our booking platform or by validating the reservation quote/contract. The reservation is considered made upon receipt of the reservation form and the 30% deposit of the total amount. Prior to any reservation, the client agrees to complete the requested information on the reservation form or quote/contract. The client attests to the truthfulness and accuracy of the information provided. After the final choice of services to be booked, the reservation procedure includes, among other things, the entry of the credit card information in case of a guarantee or prepayment request, the consultation and acceptance of the general terms and conditions of sale and the terms of sale of the reserved rate before validating the reservation, and finally, the validation of the reservation by the client.*

#### **Article 5. Accusé de réception de la réservation**

Dans le cas d'une réservation via notre site internet et notre plateforme de réservation, nous accusons réception de celle-ci par l'envoi sans délai d'un courrier électronique. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations. Dans le cas d'une réservation par téléphone, nous accusons réception de la réservation par email après réception de l'acompte.

**Article 5. Reservation acknowledgment** *In the case of a reservation made through our website and booking platform, we acknowledge receipt of the reservation by promptly sending an email. In the case of an online reservation, the reservation acknowledgment email summarizes the contract offer, reserved services, prices, sales conditions related to the selected rate, accepted by the client, the date of the reservation, information related to after-sales service, as well as the address of the seller's establishment where the client can submit their complaints. In the case of a reservation made by phone, we acknowledge receipt of the reservation by email after receiving the deposit.*

#### **Article 6. Annulation ou modification du fait du client**

Rétractation : Les dispositions légales relatives au droit de rétractation en cas de vente à distance prévues par le code de la consommation ne sont pas applicables aux prestations touristiques (articles L.121-20-4, L121-21-8 12 du code de la consommation). Ainsi, pour toute commande d'un séjour auprès des Gîtes du château, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Les sommes versées d'avance, ne feront l'objet d'aucun remboursement ; dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent, l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'établissement, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique et selon les conditions mentionnées.

Toute annulation doit être notifiée au propriétaire dans les meilleurs délais par téléphone, email ou lettre recommandée. a) Annulation avant le début du séjour : l'acompte reste acquis au propriétaire. Si l'annulation intervient entre 60 et 30 jours avant le début du séjour, 50% du montant total est dû au propriétaire et si l'annulation intervient dans un délai inférieur ou égal à 29 jour, le solde du séjour est dû au propriétaire. b) Si le client ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée indiquée sur le contrat, celui-ci devient nul et le propriétaire peut disposer de l'hébergement. L'acompte reste également acquis au propriétaire. c) si le séjour est écourté (arrivée retardée et/ou départ anticipé) le prix de la location reste acquis au propriétaire. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

**Article 6. Cancellation or modification by the client** *Withdrawal: The legal provisions related to the right of withdrawal in the case of distance selling provided for by the Consumer Code do not apply to tourist services (Articles L. 121-20-4, L121-21-8 12 of the Consumer Code). Thus, for any order of a stay with the Gîtes du château, the client has no right of withdrawal.*

*The sales conditions of the reserved rate specify the cancellation and/or modification terms of the reservation. The sums paid in advance will not be refunded; in this case, it is mentioned in the sales conditions of the rate. When the sales conditions of the reserved rate allow it, the cancellation of the reservation can be made directly with the establishment, whose telephone details are specified on the reservation confirmation sent by email and according to the mentioned conditions.*

*Any cancellation must be notified to the owner as soon as possible by phone, email or registered letter. a) Cancellation before the start of the stay: the deposit remains with the owner. If the cancellation occurs between 60 and 30 days before the start of the stay, 50% of the total amount is due to the owner, and if the cancellation occurs within a period of 29 days or less, the balance of the stay is due to the owner. b) If the client does not show up within 24 hours following the arrival date indicated in the contract, it becomes void, and the owner can dispose of the accommodation. The deposit also remains with the owner. c) If the stay is shortened (delayed arrival and/or early departure), the rental price remains with the owner. No refund will be made.*

#### **Article 7. Annulation par le propriétaire**

Le propriétaire reverse au client l'intégralité des sommes versées, ainsi qu'une indemnité au moins égale à celle que le client aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article 7. Cancellation by the owner** *The owner refunds the client the full amount paid, as well as compensation at least equal to what the client would have incurred if the cancellation had been made by the client on that date.*

#### **Article 8. Assurance**

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être assuré pour ce risque.

**Article 8. Insurance** *The client is responsible for any damages caused by their actions and is required to have insurance to cover this risk.*

#### **Article 9. Consommation de la prestation**

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'établissement à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Le client accepte et s'engage à respecter le règlement intérieur des Gîtes du château. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'établissement se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Le client devra respecter le caractère paisible des lieux et en faire un usage conforme à leur destination. Il s'engage à rendre l'hébergement en bon état.

**Article 9. Consumption of the service** *In accordance with regulations in force in certain countries, upon arrival, the client may be required to fill out a police form. To do so, the client will be asked to present identification to determine whether or not they need to complete the police form. Any behavior contrary to good morals and public order will lead the establishment to ask the client to leave the premises without any compensation or refund if payment has already been made. The client accepts and agrees to abide by the internal rules of the Gîtes du château. In case of non-compliance by the client with any provision of the internal rules, the establishment will be obliged to ask the client to leave the premises without any compensation or refund if payment has already been made.*

*The client must respect the peaceful nature of the premises and use them in accordance with their intended purpose. The client agrees to leave the accommodation in good condition.*

#### **Article 10. Durée du séjour**

Le contrat est conclu pour une durée déterminée. Le client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

**Article 10. Length of stay** *The contract is concluded for a fixed duration. The client may not, under any circumstances, invoke any right to remain on the premises after the end of the stay.*

#### **Article 11. Arrivée, départ et état des lieux**

L'arrivée s'effectue à partir de 16H et le départ avant 11H sauf accord écrit différent n'importe quel jour de la semaine. En cas d'arrivée tardive ou différée le client doit prévenir le propriétaire.

Un état des lieux sera fait en commun (client et propriétaire ou son représentant) lors de la visite de l'hébergement à l'arrivée, qui sera formalisé et signé éventuellement. En cas de non-signature de document d'état des lieux, tout problème, dégât, détérioration, constatés doivent être signalés dans les 24 heures suivant l'entrée dans les lieux. L'état de propreté du gîte à l'arrivée devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant son séjour et avant son départ sauf s'il souscrit à la prestation ménage de fin de séjour.

Un dépôt de garantie ou caution, dont le montant est indiqué dans le contrat de location, pourra être demandé à l'arrivée. Il sera restitué après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie déduction faite du coût de remise en état si des dégradations étaient constatées ou si l'état de propreté n'est pas celui attendu.

**Article 11. Check-in, check-out, and inventory** *Check-in is from 4:00 pm and check-out is before 11:00 am unless otherwise agreed in writing on any day of the week. In case of late or delayed arrival, the client must notify the owner. An inventory will be made jointly (client and owner or his representative) during the visit of the accommodation on arrival, which will be formalized and signed if necessary. In case of non-signature of the inventory document, any problem, damage, deterioration, observed must be reported within 24 hours following the entry into the premises. The cleanliness of the accommodation on arrival must be noted in the inventory. Cleaning of the premises is the responsibility of the client during his stay and before his departure unless he subscribes to the end-of-stay cleaning service. A security deposit, the amount of which is indicated in the rental agreement, may be requested upon arrival. It will be refunded after the contradictory establishment of the inventory of the exit, after deduction of the cost of restoration if any damage was observed or if the state of cleanliness is not as expected.*

### **Article 12 – Capacité et Animaux**

Le contrat de location est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de clients dépasse ce nombre, le propriétaire est en mesure de refuser les clients supplémentaires. Ce refus ne peut en aucun cas être considéré comme une modification ou une rupture du contrat à l'initiative du propriétaire, de sorte qu'en cas de départ d'un nombre de clients supérieur à ceux refusés, aucun remboursement ne peut être envisagé.

Le contrat précise si le client peut séjourner ou non en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le propriétaire peut refuser les animaux. Ce refus ne peut en aucun cas être considéré comme une modification ou une rupture du contrat à l'initiative du propriétaire, de sorte qu'en cas de départ du client, aucun remboursement ne peut être envisagé.

Les animaux de compagnie ne doivent jamais restés seuls dans le gîte.

**Article 12 - Capacity and Animals** *The rental agreement is established for a specific number of people. If the number of guests exceeds this number, the owner is able to refuse additional guests. This refusal cannot in any case be considered a modification or termination of the contract at the initiative of the owner, so in the event of the departure of a number of guests exceeding those refused, no refund can be considered.*

*The contract specifies whether or not the client can stay with a domestic animal. In the event of non-compliance with this clause by the client, the owner may refuse animals. This refusal cannot in any case be considered a modification or termination of the contract at the initiative of the owner, so in the event of the client's departure, no refund can be considered. Pets should never be left alone in the lodging.*

### **Article 13 – Paiement des charges**

En fin de séjour, le client doit acquitter auprès du propriétaire, les charges non incluses dans le prix du séjour (restauration, prestations supplémentaires...).

**Article 13 - Payment of Charges** *At the end of the stay, the client must pay to the owner any charges not included in the price of the stay (such as meals, additional services, etc.).*

### **Article 14. Responsabilité**

Les photographies présentées sur notre plateforme de réservation ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les établissements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir entre le moment de la réservation et le jour de la consommation du service. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas prépaiement non autorisé par la banque du porteur. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

Les gîtes du château déclinent toute responsabilité pour des dommages subis par le matériel et/ou véhicule du client ainsi que pour le vol dans le gîte ou dans le véhicule stationné sur le parking des gîtes.

***Article 14 - Liability** The photographs presented on our booking platform are not contractual. Even though all best efforts are made to ensure that the photographs, graphic representations, and texts used to illustrate the presented establishments give an as accurate as possible overview of the services offered, variations may occur between the time of booking and the day of service consumption. The establishment cannot be held responsible for the non-performance or improper performance of the reservation in case of force majeure, third-party actions, client actions, including internet network unavailability, website access impossibility, external intrusion, computer viruses, or unauthorized prepayment by the cardholder's bank. Any reservation or payment that is irregular, ineffective, incomplete, or fraudulent for a reason attributable to the client will result in the cancellation of the order at the client's expense, without prejudice to any civil or criminal action against them.*

*The "Gîtes du Château" disclaim any responsibility for damages suffered by the client's equipment and/or vehicle as well as for theft in the lodging or in the vehicle parked in the lodgings' parking lot.*

#### **Article 15. Réclamations**

Toute réclamation relative à l'état des lieux doit être soumise maximum 24 heures après l'entrée dans les lieux, passé ce délai elle ne sera pas prise en compte.

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées doivent, sous peine de forclusion, être portées à notre connaissance par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'établissement.

En cas de désaccord persistant, les litiges doivent tenter de trouver un accord amiable autour d'un verre avant d'engager des démarches.

***Article 15 - Complaints** Any complaint regarding the condition of the accommodation must be submitted within a maximum of 24 hours after entering the premises. After this deadline, it will not be taken into account. Complaints regarding the non-performance or improper performance of the reserved services must, in order to avoid forfeit, be brought to our attention in writing within eight days after the departure date of the establishment. In case of persistent disagreement, disputes should attempt to find an amicable agreement over a drink before taking further steps.*

#### **Article 16. Règlement des litiges**

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi du pays de l'établissement sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

***Article 16. Dispute Resolution** These General Terms and Conditions of Sale are governed by the law of the country where the establishment is located, without prejudice to any mandatory protective provisions that may apply in the consumer's country of residence.*

#### **Article 17. Prix**

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix sont confirmés au client en montant TTC en euros, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur la plateforme de réservation et le site internet. Si le débit à l'établissement s'effectue dans une monnaie autre que l'euro, les frais de change sont à la charge du client. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. Sauf mention contraire sur la plateforme de réservation, les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les taxes (taxes locales, taxes de séjour, etc ...) le cas échéant, présentées sur la page des tarifs, sont à régler directement sur place auprès de l'établissement. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

***Article 17. Prices** The prices for booking services are indicated before and at the time of booking. The prices are confirmed to the customer in euros, including all taxes and are valid only for the duration indicated on the booking platform and website. If the payment is made to the establishment in a currency other than the euro, the exchange fees will be borne by the customer. All bookings, regardless of their origin, must be paid in euros. Unless otherwise stated on the booking platform, additional services are not included in the price. Any applicable taxes (local taxes, tourist taxes, etc.) presented on the rate page must be paid directly to the establishment. The prices include the VAT applicable on the day of the order, and any change in the applicable VAT rate will be automatically reflected in the prices indicated on the date of billing. Any modification or introduction of new legal or regulatory taxes imposed by the competent authorities will automatically be reflected in the prices indicated on the date of billing.*

#### **Article 18. Paiement**

Le solde du prix de la réservation est versé à l'entrée dans les lieux.

Le client peut communiquer ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club... selon les possibilités offertes par la plateforme de réservation de l'établissement) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment de la consommation du service) et le cryptogramme visuel. Il doit se présenter à l'établissement avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation. Le débit du paiement s'effectue à l'établissement lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit partiel ou total du paiement s'effectue lors de la réservation. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'établissement débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant indiqué dans ses conditions générales et conditions particulières de vente. L'établissement a choisi elloha.com/stripe.com afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par stripe.com. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation. Certains établissements peuvent générer des factures/notes par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible en ligne à l'adresse internet communiquée par l'établissement.

**Article 18. Payment** *The balance of the booking price is paid upon arrival at the establishment. The customer may provide their bank details as a guarantee for the reservation, except for special conditions or rates, by credit or debit card (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, etc. as offered by the establishment's booking platform), by directly entering the card number, without spaces between the digits, the expiry date (it is specified that the card must be valid at the time of service consumption), and the CVV code in the secure area provided for this purpose (encrypted with SSL). The customer must present the same credit or debit card used for the reservation at the establishment. Payment will be charged to the establishment during the stay, except in the case of special conditions or rates where a partial or total payment is charged at the time of booking. This prepayment is called a deposit. In case of a no-show (reservation not cancelled and customer not present) for a reservation guaranteed by a credit or debit card, the establishment will charge the customer, as a flat-rate compensation, the amount indicated in its general and specific sales conditions. The establishment has chosen elloha.com/stripe.com to secure online payments by credit or debit card. The validity of the customer's payment card is verified by stripe.com. The payment card may be refused for several reasons, such as a stolen card, blocked card, exceeded limit, input error, etc. In case of a problem, the customer must contact their bank and the establishment to confirm their reservation and payment method. In the case of a rate subject to online prepayment, the deposit amount paid in advance will be charged at the time of booking. Some establishments may generate electronic invoices/notes, with the original file being certified and available online at the address provided by the establishment.*

#### **Article 19. Respect de la vie privée**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissements, elloha.com, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne). Le client autorise elloha.com à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à elloha.com au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement stripe.com à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Constellation SAS / Stripe.com en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis de l'établissement à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

**Article 19. Respect for privacy** *The customer is informed, on each form collecting personal data, of the mandatory or optional nature of the responses by the presence of an asterisk. The processed information is intended for the establishment, elloha.com, its entities, its partners, its service providers (including online payment providers). The customer authorizes elloha.com to communicate their personal data to third parties on the condition that such communication is compatible with the performance of the operations incumbent upon elloha.com under these general conditions and in connection with the customer charter for the protection of personal data. In particular, during online payment, the customer's bank details must be transmitted by the payment provider stripe.com to the bank of the establishment, for the execution of the reservation contract. The customer is informed that this transfer of data may therefore be carried out in foreign countries that do not have adequate protection of personal data within the meaning of the French Data Protection Act. However, the customer consents to this transfer, which is necessary for the execution of their reservation. Constellation SAS / Stripe.com, as professionals, have committed to taking all security measures and respecting the confidentiality of data for such data transfers on behalf of the establishment.*

#### **Article 20. Convention de preuve**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques d'elloha.com. seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

**Article 20. Proof Convention** *Entering the required bank information, as well as accepting these general conditions and the booking confirmation or request, constitutes an electronic signature that has the same value as a handwritten signature between*

*the parties. The computerized records kept in the computer systems of elloha.com will be kept under reasonable security conditions and considered as evidence of the communications, orders and payments that have occurred between the parties. The customer is informed that their IP address is recorded at the time of the reservation.*

#### **Article 21. Force majeure**

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'établissement d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

*Article 21. Force Majeure Force majeure refers to any event outside the parties' control, which is both unforeseeable and insurmountable, that prevents either the customer or the establishment from fulfilling all or part of the obligations under the contract. Events commonly recognized as cases of force majeure or fortuitous events by French court decisions and rulings are considered as such. Neither party will be held responsible for the other party's failure to perform its obligations resulting from a force majeure event. It is expressly agreed that force majeure suspends, for the parties, the performance of their reciprocal obligations, and each party bears the cost arising from it.*

#### **Article 22. Intégralité**

Les présentes Conditions générales de vente, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'établissement. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par l'établissement. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

*Article 22. Entirety These general terms and conditions of sale, the sales conditions of the rate reserved by the customer, and the booking confirmation or request express the entirety of the parties' obligations. No general or specific conditions communicated by the customer can be integrated into these general terms and conditions. The documents forming the contractual commitments between the parties are, in descending order of priority, the booking confirmation or request (including the specific conditions of the reserved rate) and these general terms and conditions. In the event of any contradiction between the booking confirmation and the general terms and conditions, the provisions set out in the booking confirmation will be the only ones applicable for the obligation in question. These general terms and conditions of sale online may be modified and/or supplemented at any time by the establishment. In this case, the new version of the general terms and conditions of sale online will be made available on the establishment's website. From the time of its posting online, the new version of the general terms and conditions of sale online will automatically apply to all customers.*