



CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Mise à jour du 20 mars 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, 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 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 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 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 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 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 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 jours, 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 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 8. Assurance

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

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 21. Force majeure

La force majeure s'entend de tout évènement 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 évènement 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 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.