

## 1. Objet

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés notre établissement dont les coordonnées sont précisées dans le présent document de confirmation de réservation. 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. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via notre plateforme de réservation.

## 2. Réservation et horaires d'arrivée

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 sur notre plateforme de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client reconnaît ainsi avoir pris connaissance des heures d'ouverture du check in entre 17h et 20h pour accueil et remise des clefs . Si son arrivée devait avoir lieu en dehors de ce créneau, il est nécessaire de téléphoner pour valider la possibilité de prendre un rendez-vous en dehors des heures d'ouverture. L'établissement n'a pas d'obligation de devoir honorer un accueil en dehors de ces horaires d'ouverture. Par ailleurs, pour toute arrivée validée au delà de 22h, le client devra acquérir l'option "check in tardif" d'un montant forfaitaire de 10 euros. L'établissement ne pourra être tenu responsable pour toute arrivée non planifiée. 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.

## 3. table d'hôtes

Au delà des petits déjeuners, les clients peuvent dîner sur place pour peu qu'ils aient réservé cette option au minimum la veille de leur jour d'arrivée. La formule entrée+plat+dessert est facturée 23 euros. Les clients doivent informer l'établissement de toute allergie ou intolérance alimentaire en amont du dîner, lors de la réservation de cette option. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de non information par écrit/par mail sur ces sujets. En cas de menu spécifique à élaborer (type vegan , sans gluten etc...) l'établissement pourra demander un surcoût pour la prestation. Les diners sont servis entre 19h et 21h à l'heure qui convient à la majorité des clients prenant leur repas sur place.

## 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. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande 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.

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

Notre plateforme de réservation accuse réception de la réservation du client 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.

#### 6. Annulation ou modification d'une réservation

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation. Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Ainsi, toute annulation doit être notifiée par mail à l'adresse « reservation@h-de-surgeres.fr ».

##### a) Annulation avant le début du séjour :

Il est possible au client d'annuler sans frais sa réservation si la notification intervient plus de 31 jours avant le début du séjour. Dans tous les autres cas et quel que soit le motif, des frais d'annulation pour perte de réservations potentielles s'appliquent :

Si l'annulation intervient entre 30 et 15 jours avant le début du séjour, 30% du montant prévu est dû.

Si l'annulation intervient entre 14 jours et 2 jours avant le début du séjour, 50% du montant prévu est dû.

Si l'annulation intervient dans les 48h avant le début du séjour, 100% du montant prévu est dû.

b) Si le client ne se manifeste pas avant 20 heures le jour prévu de début du séjour et n'a pas prévenu d'une arrivée tardive, sa réservation sera annulée et le propriétaire peut disposer de ses chambres d'hôtes. L'acompte reste acquis au propriétaire qui facturera le solde du prix du séjour.

c) En cas de séjour écourté, le prix correspondant au séjour initial reste intégralement acquis au propriétaire.

Les prestations supplémentaires non consommées seront remboursées.

Les frais d'annulation seront prélevés par l'établissement sur la carte laissée en garantie bancaire à cet effet.

En cas d'annulation par le propriétaire : Lorsqu'avant le début du séjour, le propriétaire annule ce séjour, il doit informer le client par lettre ou mail et demander une confirmation de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Si le client veut se couvrir contre un risque d'annulation de dernière minute sans payer de frais d'annulation, il lui est possible de souscrire en direct une assurance annulation proposée par le propriétaire. Il est ainsi possible d'annuler sans frais jusqu'au jour du départ en ne payant que le montant de l'assurance qui sera débité sur la carte bancaire laissé en garantie. Si le contrat de réservation se réalise comme prévu, le montant du forfait annulation s'ajoutera au montant de la nuitée et des autres options.

Un autre forfait d'assurance est proposé par la société elloha qui agit en revendeur d'une solution proposée par l'assureur gritchén affinity. Cette solution n'étant pas proposée par le propriétaire de l'établissement, ce dernier ne saurait être tenu pour responsable de tout problème dans la capacité à joindre l'assureur ou sur les délais de remboursement proposés.

## 7. 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. Pour les établissements disposant d'un Règlement Intérieur, le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. 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.

Toutes les parties communes de l'établissement sont partagées entre tous les clients: salons, salles de réception, jardin, piscine... Sauf demande spéciale de privatisation de l'établissement en totalité, un client ne pourra se plaindre de ne pas avoir accès à un espace privatisé par d'autres clients, ou de devoir partager ceux-ci avec d'autres.

## 8. 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 de 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.

## 9. Réclamations

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.

## 10. 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, dans la devise commerciale de l'établissement, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur la plateforme de réservation. Si le débit à l'établissement s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'établissement, sauf dispositions particulières indiquées sur place. Sauf mention contraire sur la plateforme de réservation, les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les taxes locales, taxes de séjour, etc ... sont à régler en plus du prix des chambres, et sont mentionnées sur votre facture. 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.

L'établissement propose trois types de remises: une promotion liée à la durée du séjour / un programme de fidélité qui récompense les clients qui fréquentent l'établissement plusieurs fois par an / des contrats cadre négociés avec les entreprises. Les promotions liées à la durée peuvent se cumuler au programme de fidélité. En revanche, ils ne se cumulent pas avec les accords cadres négociés avec les entreprises qui se substituent à toute autre forme de remise.

## 11. Paiement

Le client communique 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... 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. 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 pourra ainsi effectuer un prélèvement à distance de la carte bancaire. 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.

Pour des réservations dont la durée dépasse deux jours, l'établissement peut vous demander l'autorisation de débiter 30% d'arrhes au moment de la réservation pour sécuriser cette dernière, confirmer le planning et limiter les réservations frauduleuses. 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.

## 12. 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.

## 13. 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.

## 14. 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.

#### 15. 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.

#### 16. 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.