

# Conditions Générales de Vente

## 1. OBJET

Ces conditions générales sont destinées à l'usage de la réservation de séjours en chambres d'hôtes et des services qui y sont associés, au sein de l'établissement ETXEA & CO – 7 rue Ibai Eder 64210 Bidart. Les présentes conditions générales de vente ainsi que le bon de réservation constituent le contrat de réservation pour un séjour en chambres d'hôtes entre les parties suivantes :

- ETXEA & CO représenté par Sandrine CORNILLIERE, dénommé dans la suite des présentes conditions générales de vente, l'établissement, d'une part,
- Le titulaire de la réservation, dénommé dans la suite des présentes conditions générales de vente, le client, d'autre part,

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations de chaque partie, et régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. L'acceptation et le respect des conditions générales de vente ainsi que des différents règlements de l'établissement sont acquis dès le versement de l'acompte.

## 2. DUREE DU SEJOUR

Le présent contrat, accepté par le client, est conclu pour une durée déterminée lors de la réservation. Le client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

## 3. PRIX

Les prix sont mentionnés en euros, TVA incluse, par chambre et par nuit, pour le nombre de personnes et les dates indiqués sur la réservation. Le petit déjeuner sucré est compris dans le prix. Le petit déjeuner salé est en option et sera facturé en sus. Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjour. La TVA est celle applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. La taxe de séjour est à régler directement sur place auprès de l'établissement et sera indiquée en complément lors de la facturation du solde. 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. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'établissement. 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.

## 4. RESERVATION

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur la plateforme de réservation de l'Etablissement et avoir sollicité et obtenu les 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 la responsabilité de l'Etablissement ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

## 5. PROCESSUS DE RESERVATION ET MODALITES DE PAIEMENT

### a) Réservation en ligne :

La réservation effectuée en ligne par le client se fait par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur notre plateforme 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 consultation et l'acceptation des conditions de vente du tarif réservé ainsi que des conditions générales de vente,
- la saisie de la carte bancaire pour le **paiement d'un acompte de 30% du montant total du prix du séjour.**

**A l'issue du processus de réservation décrit ci-dessus, la réservation est réputée effective.**

La plateforme de réservation accuse réception de la réservation du client par l'envoi automatique d'un mail de confirmation. Ce mail de confirmation récapitule les services réservés, les prix, les dates de réservation, les conditions générales de ventes, ainsi que l'adresse de l'établissement.

**b) Autres modes de réservation (téléphone, mail, courrier, sur place) :**

L'Etablissement remplit lui-même le bon de réservation au vu des informations préalablement fournies par le client et adresse au client une confirmation écrite de sa pré-réservation (mail ou courrier) accompagnée des conditions de vente du tarif réservé et des conditions générales de vente, dans l'attente de son règlement.

**Le client devra payer, dans les 7 jours suivants la demande de pré-réservation, un acompte de 30% du montant total du prix du séjour, via les modes de paiement suivants :**

- Virement bancaire – exclusivement en euros et frais à la charge du donneur d'ordre (IBAN de l'établissement : FR76 3000 4022 2800 0100 9988 349 - BIC : BNPAFRPPXXX - BNP Bidart)
- Paiement en ligne par carte bancaire

**La réservation est enregistrée et confirmée à partir de l'encaissement de l'acompte.** Le versement de l'acompte implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente. A noter qu'en l'absence du versement de l'acompte dans le délai imparti, la réservation n'est pas confirmée et, par conséquent, l'établissement se réserve le droit de remettre la chambre en location.

## **6. PAIEMENT DU SOLDE ET DES PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES**

**Le solde du séjour est à régler 15 jours avant la date d'arrivée,** via les modes de paiement suivants :

- Virement bancaire – exclusivement en euros et frais à la charge du donneur d'ordre (IBAN de l'établissement : FR76 3000 4022 2800 0100 9988 349 - BIC : BNPAFRPPXXX - BNP Bidart)
- Chèques vacances ANCV
- Paiement en ligne par carte bancaire

Une facture sera éditée et envoyée au client.

**Les prestations supplémentaires consommées sur place et non réservées, ni réglées en amont** seront à régler sur place la veille du départ (exemple : option petit déjeuner salé, lit bébé) uniquement par carte bancaire ou chèques vacances.

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.

## **7. TAXE DE SEJOUR**

La taxe de séjour est un impôt local que le client doit acquitter auprès du propriétaire qui la reverse ensuite à la commune ou communauté de communes.

## **8. ABSENCE DE RETRACTATION**

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.

## **9. ANNULATION / MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent, le client doit notifier sa demande d'annulation **par lettre recommandée ou par mail** à l'établissement. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

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

- Annulation PLUS de 30 JOURS avant le début du séjour : l'acompte de 30% du montant total du séjour sera intégralement remboursé au client
- Annulation ENTRE 16 ET 30 JOURS avant le début du séjour : l'acompte de 30% du montant total du séjour est conservé par l'établissement
- Annulation MOINS DE 16 JOURS avant le début du séjour, le montant intégral du séjour (hébergement et prestations payés) reste acquis à l'établissement.

### **b) No Show (réservation non annulée – client non présent)**

Si le client ne se manifeste pas de quelque manière au plus tard à 19H30 le jour prévu du début du séjour, le contrat devient nul et le propriétaire peut disposer de ses chambres. Le montant intégral du séjour (hébergement et prestations payés) reste acquis à l'Etablissement.

### **c) Séjour écourté**

Le montant intégral du séjour (hébergement et prestations consommées payées ou non) reste acquis à l'Etablissement.

## **10. ANNULATION / MODIFICATION DU FAIT DE L'ETABLISSEMENT**

Si avant le début du séjour, l'établissement se voit dans l'obligation d'annuler la réservation, il doit en informer son client par lettre recommandée. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement des sommes versées, sans indemnité.

Sans que le client ne puisse se prévaloir d'aucune indemnité, l'établissement, s'il en était contraint, se réserve le droit de changer la chambre initialement réservée par le client par une chambre de même catégorie. Dans un tel cas, le cout de la réservation restera inchangée.

## **11. CONSOMMATION DE LA PRESTATION**

### **a) Fiche de police**

En application de la réglementation en vigueur (article R 611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile), il sera demandé au client de nationalité étrangère, 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. L'établissement en conservera une copie durant toute la durée du séjour. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'établissement à demander au client de quitter l'établissement sans aucun remboursement ni indemnité.

### **b) Horaires Arrivée / Départ**

**Arrivée : entre 18H00 et 19H30.**

Le client doit se présenter le jour de sa réservation de 18H à 19H30. Pour toute arrivée souhaitée en dehors de ce créneau horaire, le client devra demander l'accord préalable à l'établissement.

## **Départ : maximum 10H30**

Le jour du départ, le client doit libérer la chambre au plus tard à 10H30. Tout départ postérieur à cet horaire sans accord préalable de l'établissement pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire.

### **c) Utilisation des lieux**

Le client devra respecter le caractère paisible des lieux et en faire un usage conforme à leur destination. La réservation étant nominative, les locaux ne pourront en aucun cas bénéficier à un tiers. Seules les personnes séjournant au sein de l'établissement sont autorisées à utiliser les lieux communs et la piscine. Le client s'engage à rendre la chambre et les espaces communs sans les avoir dégradés. Il s'engage à déclarer et assumer financièrement, toute dégradation éventuelle dont il pourrait être responsable. A défaut l'établissement se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre du client.

Tous les espaces intérieurs sont non fumeurs.

### **d) Capacité**

La réservation est établie pour un nombre précis de personnes. L'établissement est en droit de refuser toute personne supplémentaire. Ce refus ne peut être assimilé à une modification du contrat à l'initiative de l'établissement, de sorte qu'en cas de départ du client pour ce motif, aucun remboursement ne peut être envisagé.

### **e) Animaux**

Les animaux ne sont pas admis. L'établissement est donc en droit de refuser le client venant séjourner avec son animal, y compris s'il s'agit d'un animal de compagnie.

Ce refus ne peut être assimilé à une modification du contrat à l'initiative de l'établissement, de sorte qu'en cas de départ du client pour ce motif, aucun remboursement ne peut être envisagé.

### **f) La piscine**

La piscine est ouverte selon les conditions du règlement en vigueur au sein de l'établissement.

La piscine est réservée uniquement aux membres de la famille et aux proches des propriétaires, et aux clients séjournant en chambre d'hôtes. L'établissement rappelle aux clients l'absence de surveillance de la piscine. Toute baignade dans la piscine doit se faire sous la surveillance constante d'adultes aptes à intervenir rapidement en cas de danger. L'accès à la piscine et ses abords est interdit aux enfants non accompagnés. Les enfants sont sous l'unique responsabilité de leurs parents ou des personnes qui les accompagnent, qui doivent les surveiller activement.

Tout utilisateur de la piscine doit être couvert par une assurance Responsabilité Civile défense et recours.

L'établissement ainsi que les propriétaires des lieux déclinent toute responsabilité en cas d'accident ou de noyade.

Tout utilisateur de la piscine doit se conformer au règlement d'utilisation de la piscine.

## **12. RESPONSABILITE**

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 l'établissement présenté 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, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur. Toutes réservations ou paiements 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.

## **13. ASSURANCE**

Le client atteste être couvert par une assurance responsabilité civile vie privée couvrant sa responsabilité et celle de sa famille.

Les enfants des clients évoluent au sein de l'établissement sous l'entière responsabilité de leurs parents ou des personnes qui les accompagnent.

Le client s'engage à rendre les chambres d'hôtes en parfait état à la fin du séjour, et à déclarer et assumer financièrement, toute dégradation éventuelle dont il pourrait être responsable. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation d'effets personnels, de dommages aux biens et/ou de blessures aux personnes se trouvant sur la propriété.

En cas d'oubli dans la chambre à l'issue du séjour, les effets peuvent être envoyés à la personne concernée, sur sa demande et à ses frais.

#### **14. LITIGE**

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

#### **15. RESPECT DE LA VIE PRIVEE**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte en ligne 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'établissement, à la plateforme de réservation 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 d'Elloha.com\* à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

#### **16. 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.

#### **17. 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.

#### **18. INTEGRALITE**

Le bon de réservation, les conditions générales de vente ainsi que les règlements en vigueur au sein de l'établissement forment un tout indivisible qui est accepté dans son intégralité dès le paiement de l'acompte par le client. Ces éléments constituent l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales de ventes. 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 de vente.

## **19. REGLES D UTILISATION D INTERNET**

### **a) Accès internet**

L'accès internet mis à disposition durant le séjour au client est partagé avec celui utilisé par l'établissement. Les caractéristiques sont celles fournies par le FAI (Fournisseur Accès Internet). Le client peut se connecter en Wifi ou en filaire via une borne CPL.

Ce service est offert gratuitement sous réserve de compatibilité des équipements.

### **b) Code d'accès au réseau Wifi de l'établissement**

Le code d'accès wifi sera fourni sur demande.

### **c) La charte de bonne conduite**

**Bon usage de l'Internet** Le client déclare accepter les spécificités et les limites de l'Internet. : Il reconnaît notamment que la communauté des utilisateurs de l'Internet a développé un code de bonne conduite qu'il déclare bien connaître et admet en conséquence que la transgression de ce code peut avoir pour effet de l'exclure de l'accès à l'Internet, sans que l'établissement puisse en être tenu responsable. Il reconnaît également que les données circulant sur l'Internet ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Les données circulant sur l'Internet pouvant être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété, le client est seul responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et transporte sur l'Internet. De même, les données circulant sur le réseau de l'Internet étant susceptibles d'être détournées, la communication par le client de données confidentielles (code de carte bleue, par exemple), est faite à ses risques et périls.

**Respect de la Netiquette et des lois et règlements** La Netiquette est un code de bonne conduite élaborée par la communauté des internautes. Son non respect par le client peut provoquer à son encontre des réactions de la part des autres internautes pour lesquelles l'établissement ne pourra être tenu responsable. Par ailleurs, le client s'interdit de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. Le client s'interdit également de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle.

L'établissement est susceptible de transmettre les coordonnées du client en cas d'enquête dans le respect de la loi.

**" Spamming " et chaînes de lettres** L'utilisation par le client du service d'accès internet de l'établissement à des fins frauduleuses ou nuisibles, telles que, notamment, l'envoi en nombre de messages non sollicités et autres faits du type " spamming " sont formellement interdits.

**Piratage et hacking** Le client s'engage à ne pas utiliser le service internet mis à disposition par l'établissement à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de " hacking ", ainsi que tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement.

---

*\* Elloha.com (Site édité par Elloha SAS - Siège social : 4, rue Cité Bartissol à Perpignan - RCS de Perpignan sous le N°837856806) est la plateforme de réservation utilisée par l'établissement pour la réservation des prestations fournies par l'établissement au client.*

*\*\*Stripe.com (site édité par la société Stripe 510 Townsend Street San Francisco, CA 94103, Etats-Unis) est un site destiné aux professionnels au paiement par internet.*