

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – DOMAINE DE SÉVENIER

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La société Domaine de Sévenier & Spa, SARL au capital de 360 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et Des Sociétés de AUBENAS sous le numéro 50818535200012, dont le siège social est situé au 120, chemin de Sévenier, 07150 Lagorce, représentée par CHALVET Sophie en sa qualité de gérante,

Ci-après « le Domaine ».

ET Le Client, personne physique ou morale procédant à la réservation d'un séjour.

Article 1 – Définitions

- *Site Internet* : Le site accessible à l'adresse <https://www.domaine-sevenier.fr/>.
- *Plateforme de réservation* : La plateforme de réservation en ligne exploitée par le Domaine et accessible à l'adresse <https://reservation.secureholiday.net/fr/4674>
- *Hébergement* : Locations de chalets
- *Prestations* : Location d'hébergement et accès aux infrastructures (piscine, restaurant, espace bien-être, aires de jeux).

Article 2 – Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent toutes les ventes de séjours proposées par le Domaine de Sévenier.

Elles font partie intégrante du contrat de réservation. Toute réservation implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV.

Article 3 – Description des prestations

Le Domaine apporte le plus grand soin à l'exactitude des informations diffusées sur ses supports de communication (site internet, brochures, plateformes partenaires).

Toutefois, les descriptions, équipements, services et activités sont communiqués à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

Le Domaine se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu de ses supports afin d'améliorer ses prestations.

Les photographies et visuels présentés sont non contractuels

Article 4 – Prix et Taxes

Tarification

Les prix présentés sur le site et sur la plateforme de réservation sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur). Tout changement ou modification de ce taux, ainsi que toute évolution des taxes applicables au séjour, à la date de facturation, pourra être répercuté sur le prix du séjour.

Les tarifs sont variables selon la saison et les disponibilités. Le domaine se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Le prix applicable est celui indiqué lors de la réservation et confirmé par le Domaine.

Prestations incluses et exclusions

Les prix comprennent uniquement la location de l'hébergement et les prestations expressément mentionnées.

Les prix n'incluent pas :

- la restauration et les petits déjeuners ;
- les suppléments loués sur place (draps, serviettes, équipement bébé, services complémentaires, etc.) ;
- l'assurance annulation ;
- les taxes de séjour (0,66 € par nuit et par personne de plus de 18 ans, sous réserve de modification réglementaire)
- l'éco-participation ;
- les frais de dossier (25 € par séjour)

Article 5 – Réservation et règlement

Le Client peut réserver son séjour :

- par téléphone,
- par e-mail,
- via la plateforme de réservation en ligne,
- directement à la réception du Domaine.

Validation de la réservation

La réservation devient ferme et définitive après :

- acceptation par le Domaine,
- versement des sommes demandées,
- émission d'une confirmation écrite précisant les dates et le type d'hébergement réservé.

Le Domaine se réserve le droit :

- de refuser toute réservation selon les disponibilités,
- de refuser l'accès aux personnes excédant la capacité maximale autorisée,
- de refuser une réservation si les informations et coordonnées communiquées sont inexactes,
- de ne consentir aucune réduction en cas d'arrivée tardive, départ anticipé ou absence temporaire pendant le séjour.

Modalités de règlement

Réservation à plus de 30 jours avant l'arrivée :

- acompte de 25 % du montant du séjour,
- paiement des frais de dossier de 25 €.

Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant l'arrivée.

Réservation à moins de 30 jours avant l'arrivée :

Le paiement intégral du séjour est exigé immédiatement.

Défaut de paiement

À défaut de règlement du solde dans les délais prévus, la réservation sera considérée comme annulée du fait du Client et les conditions d'annulation prévues aux présentes CGV seront appliquées.

Modes de paiement acceptés

Le Domaine accepte :

- cartes bancaires,
- American Express,
- virements bancaires,
- chèques bancaires,
- espèces,
- chèques vacances ANCV,
- chèques vacances connect.

Les chèques, espèces et chèques vacances ne sont pas acceptés pour le règlement du solde à J-15.

Arrivée retardée ou départ anticipé

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates prévues au contrat de réservation, aucun remboursement ne pourra être accordé. La totalité du séjour ainsi que les prestations réservées demeurent dus.

Article 6 – Conditions d'hébergement et de séjour

Capacité des hébergements

Le nombre de locataires ne peut excéder la capacité maximale indiquée pour chaque hébergement (4, 5, 6 ou 8 personnes selon les chalets). Toute personne supplémentaire pourra être refusée.

L'installation de tente sur la parcelle du chalet n'est pas autorisée.

Équipements

L'eau, le gaz et l'électricité sont inclus dans le prix du séjour. Les draps et serviettes sont fournis uniquement dans les chalets « Premium » ou sur demande en supplément. Tous les hébergements sont strictement non-fumeurs.

Véhicules et stationnement

Une seule voiture est autorisée par chalet, sauf pour le chalet Frêne Premium où deux véhicules sont autorisés.

Les véhicules supplémentaires doivent stationner sur les parkings prévus à cet effet moyennant supplément.

Conditions de location

Les hébergements locatifs sont disponibles à la réservation pour un minimum de nuitées variable selon la période.

Les hébergements sont mis à disposition du Client à partir de 17h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérés au plus tard à 10h00 le jour du départ.

Tout départ au-delà de 10h00 entraînera un supplément de 40 €. Une prolongation du séjour peut être accordée selon les disponibilités et après accord de la réception.

Les souhaits d'attribution d'un hébergement spécifique ne peuvent être garantis et restent soumis aux disponibilités du Domaine au moment de l'arrivée. Aucune réservation ne peut être consentie pour un hébergement précis.

Les réservations sont faites à titre strictement personnel. Aucune réservation ne peut être sous-louée ou cédée à un tiers sans autorisation préalable du Domaine.

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ou représentants légaux ne sont pas acceptés.

Utilisation des hébergements et des équipements

Toute consommation anormalement excessive d'eau, d'électricité ou de gaz pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

De même, toute utilisation inappropriée ou non conforme du mobilier, des équipements ou des installations du logement pourra entraîner une facturation supplémentaire correspondant aux détériorations, dégradations, casses ou disparitions constatées.

Article 7 – Annulation et Modifications

- *Annulation du client* : Doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception ou email. L'annulation ne prendra effet qu'à compter de la date de réception de l'écrit.

- Plus de 2 mois avant la date d'arrivée: le domaine conserve l'acompte (25%) et les frais de dossier.
- Moins de 90 jours avant la date d'arrivée : le solde du séjour est dû au domaine.
- Moins de 15 jours avant la date d'arrivée: la totalité du séjour reste acquise au domaine.

- *Annulation du fait du domaine*: Si le Domaine de Sévenier est contraint d'annuler une réservation d'hébergement confirmée, en dehors d'un cas de force majeure, le Client en sera informé par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email. Le Domaine procédera alors au remboursement intégral de l'ensemble des sommes versées par le Client. Il est toutefois précisé que cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation supplémentaire, ni au versement de dommages et intérêts au profit du Client.

- *Non-présentation* : Sans nouvelles sous 24h après la date prévue, le Domaine reprend la disposition de l'hébergement. Les frais en application aux conditions d'annulation décrites seront retenus.

• *Assurance annulation* : Il est vivement conseillé de souscrire à l'assurance Campez Couvert (6 % du séjour) lors de la réservation. Les conditions d'annulation de l'assurance s'appliquent alors <https://www.campez-couvert.com/pour-les-particuliers/prendre-connaissance-des-cga/>

Pour ouvrir un dossier de sinistre <https://www.campez-couvert.com/declarer-un-sinistre/>

Article 8 – Dépôt de garantie et Restitution

- *Dépôt de garantie (Caution)* : À l'entrée dans les lieux, un dépôt de garantie de 300 € est demandé au client. Cette somme est destinée à couvrir d'éventuelles détériorations, dégradations, casses, disparitions de matériel ou toute utilisation réputée anormale de l'eau, de l'électricité, du gaz, du mobilier ou des équipements.

- *État des lieux* : Conformément aux usages du Domaine, aucun état des lieux contradictoire n'est effectué au moment du départ. Toutefois, un inventaire détaillé est établi pour chaque location et constitue la seule

référence en cas de litige. Le Client est tenu de signaler à la réception tout manque, casse ou dysfonctionnement dès son arrivée ou au moment de la remise des clés lors du départ.

- *Nettoyage de fin de séjour* : L'hébergement doit être rendu dans un état de propreté satisfaisant. Les conditions suivantes s'appliquent :

- Formule Premium : Le ménage de fin de séjour est inclus dans le prix de la prestation.
- Autres formules : Le nettoyage est à la charge du Client. Il s'agit de rendre l'hébergement dans le même état de propreté qu'à l'arrivée. Le client peut toutefois souscrire, au minimum 24 h avant son départ, à une option ménage au tarif de 80 € ou 90 € selon le type d'hébergement.
- Obligations communes : Dans tous les cas (même pour les formules Premium ou avec option ménage), le client est impérativement tenu de laisser la vaisselle propre et rangée, ainsi que de vider les poubelles avant son départ.

- *Restitution et retenues* : Le dépôt de garantie est restitué en fin de séjour ou au plus tard huit jours après le départ. Toute dégradation constatée donnera lieu à une retenue sur justificatifs. Si les frais de réparation ou de remplacement sont supérieurs au montant de la caution, le Domaine se réserve le droit de réclamer un dédommagement supplémentaire au Client.

Article 9 – Règlement intérieur et Vie sur le Domaine

Visiteurs

Le visiteur est admis de 10h à 23h après présentation à l'accueil. Il doit s'acquitter de la redevance en vigueur. Le visiteur est placé sous la responsabilité du client du domaine qui l'accueille. Il n'aura pas accès aux prestations et installations du domaine, en particulier la piscine. L'arrivée d'un ou plusieurs visiteurs ne doit pas créer un dépassement de la capacité maximale de l'hébergement. Le visiteur sera également soumis au règlement intérieur du domaine.

Animaux

Les animaux domestiques sont admis sous conditions et moyennant supplément.

Deux animaux maximum seront autorisés par hébergement.

Ils doivent :

- être tenus en laisse,
- avoir une vaccination à jour sur présentation du carnet
- être tatoués ou avoir une puce électronique
- ne jamais rester seuls,
- Ne pas incommoder le voisinage par leurs cris, déjections ou salissures
- ne pas accéder aux lits, banquettes ou couettes.

Les chiens de 1ère et 2ème catégorie ainsi que les NAC sont interdits.

Barbecue

Seuls les barbecues électriques sont autorisés.

Piscine et aires de jeux

Les enfants restent sous l'entière responsabilité de leurs parents. Les consignes de sécurité affichées doivent être respectées. Le Domaine décline toute responsabilité en cas d'accident.

Responsabilité et assurance

Le Client doit être couvert par une assurance responsabilité civile.

Le Domaine ne saurait être tenu responsable :

- des vols,
- des pertes,
- des dommages causés aux biens personnels.

Règlement intérieur

Tous les clients sont tenus de respecter le règlement intérieur. Le client titulaire est responsable des troubles ou nuisances causés par les personnes ou animaux l'accompagnant ou lui rendant visite.

Sanctions

Tout manquement au règlement pourra entraîner les mesures nécessaires au maintien de l'ordre et du bien-être des clients, y compris l'exclusion du client ou des personnes concernées, sans indemnité ni dommages-intérêts.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-5 du Code de la Consommation, la vente de prestations de services d'hébergement à une date déterminée n'est pas soumise au délai de rétractation de 14 jours.

Article 11 – Données personnelles et bloctel

Collecte des données

Le Domaine collecte les données nécessaires à la gestion des réservations et du séjour.

Ces données sont traitées de manière confidentielle et ne sont pas transmises à des tiers non autorisés.

Droits du Client

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose :

- d'un droit d'accès,
- de rectification,
- d'opposition,
- d'effacement,
- de portabilité.

Les données sont conservées pendant cinq ans.

La politique de confidentialité est consultable à l'adresse suivante :

<https://www.domaine-sevenier.fr/politique-de-confidentialite/>

Bloctel

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

www.bloctel.gouv.fr

Article 12- Droit à l'image

Sauf opposition écrite du Client formulée dès son arrivée, le Domaine pourra utiliser sans contrepartie, les photographies et vidéos prises durant le séjour, à des fins de communication et de promotion, sur support numériques ou imprimés.

Article 13- Sécurité et vidéosurveillance

Le Domaine est équipé d'un système de vidéosurveillance destiné à assurer la sécurité des personnes et des biens.

Les caméras sont installées exclusivement dans les parties communes.

Aucune caméra n'est présente à l'intérieur des hébergements.

Les images sont conservées pendant une durée maximale de 30 jours, sauf procédure judiciaire.

Seules les personnes habilitées peuvent accéder aux enregistrements.

Le Client peut exercer ses droits auprès de :

contact@domaine-sevenier.fr

Article 14 - Force majeure

L'exécution des obligations du Domaine de Sévenier au titre des présentes conditions est suspendue en cas de survenance d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit qui en empêcherait l'accomplissement. Dans une telle situation, le Domaine ne saurait être tenu responsable du retard ou de l'inexécution de ses prestations.

Article 15 – Réclamations et Médiation

- *Réclamations* : Elle doivent être formulées sur place pour permettre une solution immédiate. Si le litige persiste, une réclamation écrite doit être envoyée par recommandé dans les 7 jours suivant le départ à l'adresse suivante : Domaine de Sévenier, 120, chemin de Sévenier, 07150 LAGORCE. Toute réclamation intervenant après le délai de sept jour sera automatiquement rejetée.

- *Médiateur* : Pour tout litige de consommation qui n'aurait pas pu être réglé directement avec le Domaine, vous disposez du droit de saisir gratuitement un médiateur de la consommation. Nous avons choisi de mandater l'organisme CM2C.

Vous pouvez les contacter directement sur leur plateforme en ligne (www.cm2c.net), par courriel (litiges@cm2c.net) ou en écrivant au 49 rue de Ponthieu, 75008 PARIS. Le service est également joignable par téléphone au 01 89 47 00 14.

Article 16 – Nullité

Si une ou plusieurs des stipulations des conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 17 – Loi applicable

Les présentes CGV sont régies par la loi française. Tout litige sera soumis à la compétence des tribunaux du siège social du Domaine de Sévenier.