

# Conditions Générales de Vente

## Article 1 – DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions, chacune des expressions figurant ci-dessous aura la signification suivante :

1. L'« Hébergeur » : société SAS AMG COTTAGE, exploitant de l'hôtel Les Roches 1500
2. Le « Client » : personne physique ou morale résidant à titre onéreux chez l'Hébergeur
3. Le « Séjour » : le fait de séjourner à titre onéreux chez l'Hébergeur
4. La « Réservation » : le fait d'allouer une ou plusieurs unités d'hébergement ainsi que les services associés pour une période donnée à un Client.
5. Les « Arrhes » : versement anticipé d'une quote-part du montant estimé du séjour au moment de la réservation, conformément à un usage constant en hôtellerie. A réception des arrhes la réservation devient définitive, dès lors qu'ils sont versés par le client avant la date indiquée par l'Hébergeur ».
6. Le « No Show » : le fait de ne pas honorer une réservation en ne se présentant pas chez l'Hébergeur pour y occuper une unité d'hébergement à la date convenue
7. Les « Chambres » ou « Appartements » : unités d'hébergement mises à dispositions des clients à titre onéreux
8. Les « Prestations Annexes » : services associés à la chambre ou l'appartement : restaurations, transports, location de matériel, réservation de forfaits, engagement d'un moniteur...

## Article 2 – OBJET – CHAMP D'APPLICATION – OPPOSABILITE

Les présentes ci-après dénommées « les Conditions Générales » ont pour objet de définir l'ensemble des droits et obligations, modalités et conditions générales applicables dans le cadre des réservations conclues par le client, directement auprès de l'Hébergeur ou par un agent intermédiaire. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles applicables aux réservations effectuées sur le site internet. Ces conditions générales sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de réservation et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et les

avoir acceptées avant la conclusion du contrat de réservation. Les présentes pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion de la réservation.

La validation de la réservation par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes. Toute réservation implique donc de la part du Client d'adhésion entière et sans réserve aux présentes Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et réserver une chambre.

Les coordonnées de l'Hébergeur sont les suivantes : SAS AMG COTTAGE – Hôtel Les Roches 1500, 2 route du Col de la Ramaz, 74440 MIEUSSY

### Article 3 – INSCRIPTION – FORMATION DE LA RESERVATION

Le client doit s'assurer avoir pris connaissance des informations pratiques et techniques complémentaires précisées pour son séjour qui lui ont été remises lors de son arrivée par l'Hébergeur ou qui lui auraient été préalablement adressées par email lors de la confirmation de la réservation.

#### 3.1 – Renseignements préalables à toute réservation

##### 3.1.1 – Nombre de personnes

Dès la réservation à l'hôtel « Les Roches 1500 », il sera demandé au Client le nombre exact de personnes, leur nom et prénom et l'âge des enfants qui occuperont la chambre durant son séjour.

En effet, le nombre de personnes occupant la chambre intervient dans le calcul du prix du séjour. En outre, chaque chambre est conçue et assurée pour un nombre maximum de personnes, mentionné dans le descriptif. Tout dépassement pourra soit être refusé, soit faire l'objet d'un supplément de prix.

##### 3.1.2 – Animaux domestiques

Les animaux domestiques, autres que les chiens d'assistance disposant d'un justificatif légal dûment présenté, ne sont pas acceptés dans les hébergements commercialisés par l'Hébergeur. Le Client reconnaît que cette interdiction est présente sur tous les supports de vente. S'il se présente avec un animal, sa réservation sera annulée mais restera entièrement due.

### 3.1.3 – Personne à mobilité réduite

L'Hébergeur dispose d'une chambre aménagée et accessible aux personnes à mobilité réduite.

Afin de vérifier le caractère adapté du séjour et d'en assurer la qualité, le Client est invité à signaler à l'Hébergeur, lors de la réservation, tout handicap. A défaut, l'Hébergeur ne pourra être tenu responsable pour le cas où la chambre aménagée et accessible aux personnes à mobilité réduite serait déjà occupée et non disponible.

## 3.2 – Processus de réservation

### 3.2.1 – Validation de la réservation

Le Client s'engage à communiquer ses coordonnées (adresse postale, adresse email et numéro de téléphone portable) pour permettre au Prestataire de lui adresser un devis accompagné des présentes.

La réservation ne sera considérée comme définitive qu'après la réunion des conditions cumulatives suivantes :

- La validation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente
- Le paiement par le Client des arrhes demandées
- L'envoi par écrit par l'Hébergeur au Client d'une confirmation de l'acceptation de la réservation, sur laquelle sera récapitulé le détail de la réservation.

### 3.2.2 – Montant des arrhes

Si la réservation intervient 15 jours au moins avant le début du séjour, 30% du montant total de la réservation, hors taxe de séjour et prestations annexes. Si la réservation intervient 14 jours ou moins avant le début du séjour, si la réservation bénéficie d'une offre promotionnelle ou si la réservation est un package, 100% du montant total de la réservation, hors taxe de séjour et prestations annexes.

## Article 4 – TARIFS – PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT

### 4.1 – Tarifs – Prix

Les prix s'entendent en euros TTC. Les frais bancaires autres que les commissions de carte bancaire, notamment les frais de virement internationaux, sont à la charge du client.

Les tarifs de séjour diffusés n'ont pas de valeur contractuelle et peuvent être modifiés sans préavis jusqu'à la date de la confirmation de la réservation.

Le prix contractuel est alors celui fixé lors de la réservation. Il n'est sujet à modifications que dans les limites légales et réglementaires, lorsqu'elles interviennent, entre la date de réservation et la date de paiement du solde, des variations des taux de TVA applicables.

Ces tarifs s'entendent par chambre en fonction du nombre d'occupants, sauf indications contraires.

#### 4.2 – Taxe de séjour

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la municipalité, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est 0,55 € par jour et par nuit à partir de l'âge de 18 ans pour l'hiver 2023/2024, ledit montant fixé par la collectivité locale étant susceptible de varier à l'avenir, ce que reconnaît et accepte expressément le Client.

#### 4.3 – Conditions de paiement

Le paiement du solde du séjour se fera au plus tard le jour de l'arrivée du Client.

En cas de non-respect des conditions de paiement, l'Hébergeur se réserve le droit de suspendre ou annuler la réservation.

Tout paiement qui serait irrégulier, inopérant, incomplet ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à son encontre.

### Article 5 – MODIFICATIONS

#### 5.1 – Modifications du séjour pour force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, ou bien pour des raisons de sécurité ou d'entretien, l'Hébergeur pourrait être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement ses séjours (fermeture totale ou partielle du site, d'un équipement commun etc.).

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux Roches 1500 présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable, qui empêche l'Hébergeur

d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Il en est ainsi notamment en cas de grève, insurrection, émeute, prohibitions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques, avalanche, épidémie, impossibilité d'accès aux Roches 1500, dès lors que l'événement rend impossible l'exercice la fourniture de tout ou partie de la prestation au Client. Dans de telles circonstances, l'Hébergeur préviendra le client par écrit, notamment par courrier électronique, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant l'Hébergeur et le client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. L'Hébergeur sera dans ces hypothèses en droit de résilier de plein droit le Contrat de vente conclu avec le Client et ce, sans accomplissement d'aucune formalité judiciaire ni remboursement des arrhes déjà perçues.

#### 5.2 – Modifications, par l'Hébergeur, d'éléments essentiels du séjour

Lorsque, avant l'arrivée du client, l'Hébergeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du séjour, le client peut, au plus tard, avant son arrivée si l'Hébergeur dispose de l'information dans ce délai :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,
- soit accepter la modification proposée par l'Hébergeur. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client, et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus lui sera restitué avant la date de son départ.

#### 5.3 – Modifications, par le client, d'éléments essentiels du séjour

Si le client désire modifier les termes de son séjour (date, prestations, etc), après validation de sa réservation, l'Hébergeur fera son possible pour le satisfaire. En cas d'impossibilité, ce changement sera considéré comme une annulation par le client et les frais d'annulation seront appliqués selon les conditions établies ci-dessous.

### Article 6 – ANNULATION – INTERRUPTION DU SÉJOUR

Il est rappelé au Client, conformément aux dispositions prévues par l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, que le droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 dudit Code n'est pas applicable.

## 6.1 – Annulation & No Show

Toute annulation devra être notifiée à l'Hébergeur par courrier ou e-mail, la date de réception déterminant la date d'annulation. Toute réservation est affectée à des dates. Ainsi, tout changement de date est considéré comme une annulation. Sont aussi considérés comme une annulation, la non-venue du Client sans avertissement et le manquement aux règles de l'hébergeur. La date d'annulation servira de base pour le calcul des frais d'annulation selon le barème de frais ci-après.

Cette annulation pouvant être motivée par un cas de force majeure, il est conseillé au Client de souscrire une assurance annulation personnelle.

Les frais d'annulation seront les suivants :

- Annulation plus de 15 jours avant le début du séjour : les arrhes minorées de frais de dossier de 20,00 € seront remboursées.
- Annulation entre 15 jours et 8 jours avant le début du séjour : les arrhes restent acquises par l'Hébergeur et sont définitivement perdues pour le Client.
- Annulation 7 jours ou moins avant le début du séjour ou No Show : Le montant total du séjour initialement réservé est dû par le Client à titre de dommages et intérêts.

## 6.2 – Interruption de séjour

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité, dédommagement ou remboursement s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit.

Le client est tenu à l'égard de l'Hébergeur du solde du prix et des frais supplémentaires résultant de l'interruption du séjour.

## Article 7 – LE SÉJOUR

### 7.1 – Heures d'arrivée et de départ

Sauf mention contraire de l'Hébergeur, les chambres sont à la disposition du client à partir de 16 heures.

La présentation du moyen de paiement des arrhes et du solde est indispensable pour accéder dans l'hébergement.

Le jour du départ, les chambres devront être libérées à 10h00. Toute occupation au-delà de ces tranches horaires donnera lieu à une facturation supplémentaire correspondant à une nuitée supplémentaire.

En cas d'arrivée après 20h30, le client doit prévenir l'Hébergeur dans les meilleurs délais, au plus tard 24 heures avant l'arrivée.

## 7.2 – Frais Annexes

Tous les frais annexes (téléphone, options, extras de restauration, etc..) seront à régler en fin de séjour auprès de l'Hébergeur.

## 7.3 – Invités extérieurs

L'Hôtel Les Roches 1500 est un domaine privé et réservé à sa clientèle. Toute demande d'invitation de personnes « extérieures » devra être transmise à la réception, qui délivrera, si accord, un bon de visite.

## 7.4 – Règlement intérieur

Afin de faciliter la vie lors de votre séjour, un règlement intérieur est affiché à la réception ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Le client est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent dans la chambre. Lorsqu'un résident trouble ou cause des nuisances aux autres résidents ou qu'il porte atteinte à l'intégrité des installations, il peut être mis un terme immédiat et sans indemnité à son séjour, sans préjudice des demandes en réparation que l'Hébergeur et les tiers pourraient faire valoir à son encontre.

Il est interdit de fumer dans l'enceinte des Roches 1500.

## 7.5 – État des lieux

Le client devra, dans son intérêt, contrôler sa chambre à l'arrivée. Celui-ci est tenu de vérifier et signaler à l'accueil tout problème et ce, dans les 24h. A défaut, il sera réputé avoir reçu la chambre en bon état sans que, postérieurement, il puisse établir la preuve du contraire. Aucune demande ne sera donc prise en considération ultérieurement.

## 7.6 – Dommages

Les installations et équipements de l'Hébergeur doivent être utilisés conformément à leur destination ordinaire. Toute dégradation des locaux ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent l'Hébergeur engage de plein droit la responsabilité de son auteur.

Le client est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations apportés à l'établissement Les Roches 1500, tant par lui-même que commis par les personnes qui séjournent avec lui ou qui lui rendent visite.

## 7.7 – Demi-pension

La demi-pension pour les adultes consiste en un menu imposé « Entrée / Plat / Dessert ». La demi-pension pour les enfants consiste en un menu « Plat / Dessert » avec quantités ajustées. La demi-pension doit être commandée au moment de la réservation. Les boissons, alcoolisées ou non, ne sont pas incluses. La demi-pension est assurée tous les jours. Le repas du soir de l'arrivée est assuré uniquement pour un repas avant 20h30. Les régimes spéciaux doivent être signalés au moment de la réservation et sont susceptibles d'être refusés (en particulier, nous ne pouvons respecter les règles du régime végétalien). Toute demande de modification du menu doit être signalée avant 11h, sous réserve d'acceptation par le chef de cuisine. Aucun repas, même non consommé, ne pourra être déduit de la facture finale, sauf en cas de fermeture du restaurant.

## 7.8 – Le Service en Chambre

Le ménage quotidien des chambres de l'hôtel « Les Roches 1500 » est compris dans le tarif de la chambre. Il n'est cependant assuré que si la chambre est libérée avant 13h.

# Article 8 – GARANTIE – RESPONSABILITE – RECLAMATIONS

## 8.1 – Garantie

L'Hébergeur garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité provenant d'un défaut de la réalisation de la prestation commandée.



Les photographies sont données à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel.

## 8.2 – Responsabilité

La responsabilité de l'Hébergeur ne pourra être engagée (i) en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une prestation fournie par l'Hébergeur (sauna, jacuzzi ou tout autre élément d'équipement) du fait d'une panne technique ou d'une obligation d'interrompre le service pour des motifs de sécurité ou hygiène, ou (ii) en cas d'impossibilité pour l'Hébergeur de fournir tout ou partie des prestations du fait de l'interruption du service d'électricité, eau, en raison de travaux, accidents, fuite, à l'initiative de la collectivité locale ou du fournisseur. En conséquence, aucune remise ou ristourne ne pourra être réalisée par l'Hébergeur.

La responsabilité de l'Hébergeur ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une prestation annexe (cours de ski, taxi, réservation de restaurant...), dès lors que l'Hébergeur n'est intervenu que comme intermédiaire afin de mettre en lien le prestataire et le Client, ce dernier ayant par la suite librement contracté, en toute connaissance de cause, directement avec le prestataire sans l'intervention de l'Hébergeur. Dans le cadre des prestations annexes, le Client ne bénéficiera pas de la réglementation applicable au voyage à forfait prévue par le Code du Tourisme, la responsabilité de plein droit de l'Hébergeur ne pouvant être engagée.

Si le Client demande à l'Hébergeur que ce dernier prenne attache auprès d'un prestataire de transport (taxi, VLC) afin d'organiser un horaire de rendez-vous pour que le prestataire de transport assure notamment le trajet entre l'hôtel et l'aéroport, une gare ou autre lieu, le Client s'engage impérativement à prévenir en avance et anticiper les horaires, eu égard aux risques de trafic routier et/ou d'intempéries pouvant générer des retards de circulation. L'Hébergeur ne saurait être responsable de tout retard du prestataire de transport et/ou d'impossibilité de prendre un avion, un train ou tout autre moyen de transport du fait du retard pris par le prestataire de transport.

La responsabilité de l'Hébergeur ne pourra être recherchée en cas d'évolution de la structure de quelque nature que ce soit : cession d'établissement, fermeture d'établissement... Les photos présentées sur le site internet 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

Roches 1500 donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

### 8.3 – Réclamations et litiges

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent être portées immédiatement à la connaissance du Directeur de l'Hébergeur et rédigées sur un document spécifique mis à disposition pour que l'Hébergeur puisse tenter de résoudre le problème le plus rapidement possible.

A défaut d'en avoir averti le Directeur, au plus tard dans les trois jours suivant la date de départ de l'hôtel, le séjour sera considéré comme s'étant bien déroulé, et aucune réclamation ne pourra plus être formulée ultérieurement. L'Hébergeur ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES CONDITIONS GENERALES ET LES PRESTATIONS HOTELIERES POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Sans réponse sous 40 jours, le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle auprès du Médiateur du Tourisme et Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### 8.4 – Loi applicable

Les présentes conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## 8.5 – Prestations annexes

Dans le cadre de l'achat de prestations annexes par notre intermédiaire, les conditions générales de vente du prestataire externe s'appliquent et remplacent celles de l'hôtelier.

Il est convenu que les conditions générales de vente des prestataires externes sont disponibles sur demande du client, elles ne sont pas automatiquement délivrées lors de la réservation.

### Article 9 – INFORMATION PRECONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la réservation, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-7 du Code de la consommation et notamment, les caractéristiques essentielles des services, le prix, les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées, la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour le Client de réserver une chambre emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce notamment à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à l'Hébergeur.

### Article 10 – DONNÉES PERSONNELLES

En application de la loi n°2018 – 493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement Général sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), le Client est informé que les informations fournies lors de la réservation ont fait l'objet d'un traitement de données personnelles à des fins de gestion des réservations et des Clients, des besoins de facturation et de paiement, ainsi qu'à des fins de prospection commerciale.

Le Client est également informé que l'Hôtel Les Roches 1500 dispose à des fins de sécurité des personnes et des biens d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer auprès des services de l'Hébergeur en écrivant à l'adresse e-mail [contact@lesroches1500.com](mailto:contact@lesroches1500.com).

Le Client peut obtenir des informations sur la manière dont l'Hébergeur traite ses données personnelles en consultant la Politique de Vie Privée ou en adressant une demande à l'adresse e-mail [contact@lesroches1500.com](mailto:contact@lesroches1500.com) ou à l'adresse de notre siège social : SAS AMG COTTAGE – Les Roches 1500 – 2 route du Col de la Ramaz 74440 MIEUSSY (France).