La Grange Des Roches Roses
http://www.lagrangedesrochesroses.fr

LA GRANGE DES ROCHES ROSES, Gîte et Chambres d'hôtes
06.32.39.24.95, contact@lagrangedesrochesroses.fr
6 route de Polaincourt 70210 Anchenoncourt-et-Chazel
Micro-Entreprise Siret 835 399 346 00013

Conditions Générales de Ventes - mises à jour au 11/05/2022

1. Objet

- Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par l'établissement **« La Grange Des Roches Roses »** sur son Site www.lagrangedesrochesroses.fr et/ou sur ses Réseaux Sociaux et/ou ses Services mobiles et/ou par le biais des plateformes de réservation.
- Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.
- Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.
- Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.
- Les noms « Établissement » et « site » font référence dans l'ensemble de ce texte au site nommé **« La Grange Des Roches Roses »** et correspondant au nom de domaine consultable à www.lagrangedesrochesroses.fr.
- L'établissement de La Grange Des Roches Roses se compose de 2 lieux :
    1) Une maison principale où résident les propriétaires avec locations de chambres d'hôtes avec tables d'hôtes en option,
    2) Une résidence secondaire mise en location de courte durée et nommée **« Gîte de la Chouette 70 ».**

******COVID-19****** En période de crise sanitaire nous tenons à informer nos clients d'un élément spécifique de nos Conditions Générales de Vente : **La flexibilité** : Merci de bien lire **l'article 8** des présentes CGV.

2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web : https://www.lagrangedesrochesroses.fr/, via les applications et messageries liées à la page Facebook : https://www.facebook.com/lagrangedesrochesroses, le compte Instagram de l'établissement : https://www.instagram.com/la_grange_des_roches_roses/ ou les Services mobiles et les sites de ses partenaires tels que www.cybevasion.fr/ ou autre plateforme de réservation …

3. Opposabilité des conditions générales

En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation sur le Site web ou les Services mobiles ou auprès de ses partenaires.

4. Réservation

- Les réservations sont effectuables sur le site web, par téléphone, par mail, sur place ou par courrier.
- Après réception d'une fiche de réservation détaillée servant de devis, la réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client par le versement d'arrhes.
- Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'établissement (exceptions faites pour les réservations prépayées au moment de la réservation).
- L'établissement se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où elle ne serait pas confirmée par le versement d'arrhes.
- Les réservations quelles que soient leurs origines seront payables en euros uniquement.

- L'établissement accepte les cartes de crédit suivantes : Visa, Mastercard et American Express, et possède un système de réservations sécurisée (SSL) qui protège et crypte toutes les données sensibles transmises à la réservation afin d'empêcher toute divulgation à un tiers, **à distance via le système Zettle-by-PayPal par envoi d'un lien unique et sécurisé ou sur place via un terminal de paiement Zettle-by-PayPal**.
- Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'établissement ne peut être recherchée à cet égard.

5. Paiement

- Confirmation de réservation : La réservation ne devient ferme et définitive qu'à réception par l'établissement d'un prépaiement qualifié d'arrhes, dans les délais impartis et d'un montant au moins de 30% du total de la réservation.
- Le client doit se présenter à l'établissement avec un des moyens de paiement indiqués ci-dessous. L'établissement pourra demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.
- Trois modes de versement des arrhes sont possibles :

1) par virement numéro de RIB : **IBAN FR76 1080 7000 2102 4210 3523 563 BIC CCBPFRPPDJN** en indiquant le nom donné à la réservation et la date du séjour

2) par **carte bancaire** à l'aide de l'envoi d'un lien unique (système **Zettle-by-PayPal**)

3) Sur place, en espèces

- Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'établissement demandera au client, lors de son arrivée, le paiement total de la réservation et au plus tard en fin de séjour, l'ensemble des sommes correspondant aux prestations consommées sur place. Lorsque le paiement du solde du séjour est effectué sur place auprès de l'établissement, il doit être réglé uniquement en espèces ou Carte Bancaire (système Zettle-by-PayPal).

6. Modification de séjour

- Toute modification de réservation devra faire l'objet d'une demande par mail à l'établissement ou par téléphone. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.
- En cas de modification de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) :

1) En cas de non-présentation à la date d'arrivée prévue, votre carte de crédit sera débitée du montant de la première nuit.

2) Tout séjour commencé est entièrement dû.

7. Annulation de séjour

- Toute annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par mail à l'établissement ou par téléphone. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.
- En cas d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) :

1) Remboursement total si annulation écrite (mail) + de 5 jours avant la date de début de séjour

2) Pour toute demande effectuée à moins de 72 heures de la date d'arrivée prévue, le montant de la première nuitée vous sera facturé.

3) En cas de non-présentation à la date d'arrivée prévue, les arrhes sont conservées.

4) Tout séjour commencé est entièrement dû.

8. Force majeure

- La force majeure s'entend de tout événement présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties 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.

****Dans le cas du **COVID-19** l'établissement accepte les modifications et annulations de séjour de dernière minute si et seulement si un nouveau confinement ou une restriction de circulation devait être décidée par le gouvernement. Une annulation pour maladie n'est pas un cas de force majeur, les conditions habituelles d'annulation s'appliquent****

9. Prix

- Les prix sont indiqués en Euros.
- **« La Grange des Roches Roses »** est une micro-entreprise, il n'y a pas de TVA : « TVA non applicable, article 293 B du Code Général des Impôts (CGI) ».
- Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation.
- Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'établissement lors du séjour et, le cas échéant, la taxe de séjour (la taxe de séjour est reversée à l'office du tourisme de Port-sur-Saône via la Communauté de communes de Terres de Saône).
- Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Les établissements, professionnels indépendants, sont libres de faire varier leur prix à tout moment. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

10. Réclamations, litiges

- Toute réclamation doit être formulée auprès de l'établissement et ce, dans un délai de 7 jours à compter de la date de début du séjour.
- À défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de 30 jours, chacune des parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

11. Responsabilité

- Il appartient à l'Établissement de prendre toutes garanties et toutes assurances nécessaires à l'accueil du public dans son Établissement et à l'exercice de son activité. Cette assurance ne couvre pas une personne qui serait entrée dans l'établissement en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement, sauf accord explicite de l'établissement lors de la prise de réservation.
- La responsabilité de l'établissement est limitée en cas de vol de biens ou d'objets lorsqu'ils ont été confiés explicitement à sa garde uniquement.
- Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Le client devra informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine. Il est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, (chambre, espaces communs tels que piscine, vélo, jardin, salon, sanitaires, etc…) à supporter les coûts de remise en état.
- Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou considéré comme mettant en danger la vie d'autrui 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. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

Chambres d'hôtes :

#lagrangedesrochesroses

- Le client s'engage à n'inviter aucune personne dans les chambres d'hôtes

- Le client ne pourra pas apporter de l'extérieur ni boissons, ni denrées alimentaires sans autorisation préalable de la direction.
- Il est totalement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, un cendrier est à disposition à l'extérieur sur la terrasse.
- Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 10 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.
- L'établissement **« La Grange des Roches Roses »** propose un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'établissement ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'établissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Gîte de la Chouette :
#gîtedelachouette70

- le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.
- Il est totalement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, un cendrier est à disposition à l'extérieur sur la terrasse.
- Le client s'engage à faire respecter, par les participants et leurs invités, l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumer à l'intérieur). Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.
- la capacité d'hébergement du gîte ne peut être augmentée par le client.
- le client doit quitter le gîte avant 10 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire, sauf accord passé lors de la réservation du séjour.

- Pour un séjour à l'établissement **« La Grange des Roches Roses »** avec votre animal de compagnie, merci de nous contacter en avance, nous nous réservons le droit de refuser certains animaux et/ou de facturer un supplément. Pour rappel pour les réservations en chambres d'hôtes, nous avons-nous-mêmes des animaux sur place.

- Les photographies présentées sur le Site et les Services mobiles de l'établissement (réseaux sociaux tels que Instagram, Facebook …) ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. 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 d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

- 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, imprévisible et insurmontable, 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.

12. Délogement

- En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'établissement se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un établissement de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du client.
- L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux établissements et un appel téléphonique restent à la charge de l'établissement.
- Il en est de même pour le Gîte.

13. Médiation

- Le décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, qui transpose en droit français la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, viennent préciser les conditions d'application de l'article L152-1 du Code de la consommation, qui oblige les professionnels de tous secteurs de la consommation à proposer une procédure de médiation en cas de litige avec leurs clients. Selon la loi, l'issue de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours. Nous vous invitons à formuler vos demandes exclusivement par mail qui apporteront une datation de votre correspondance et d'en garder une archive personnelle.

Médiation interne

Pour tous litiges n'ayant pas trouvé de solutions, nous vous invitons à joindre le service de Médiation Interne, qui s'engage à vous apporter une réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours.

En cas d'insatisfaction, il est porté à votre connaissance le recours auprès d'un médiateur externe de votre choix.

Médiation externe

Vous trouverez sur le site gouvernemental la totalité des informations officielles concernant la médiation : http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso

14. Droit applicable

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française et européenne.