

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

## LES HAMEAUX DE LOZÈRE

SARL au capital de 6 000 €

SIRET : 497 997 932 00023 – TVA intracommunautaire : FR02497997932

Contact : [contact@leshameauxdelozere.fr](mailto:contact@leshameauxdelozere.fr)

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute réservation effectuée auprès de l'établissement LES HAMEAUX DE LOZÈRE pour des prestations d'hébergement, de restauration et de services annexes. Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

---

## 1. OBJET

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre l'établissement et le client individuel dans le cadre de la réservation de chambres, de séjours et de prestations associées.

L'établissement se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de réservation.

---

## 2. TARIFS ET TAXES

Les prix affichés sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), par chambre et par nuit, pour le nombre de personnes indiqué lors de la réservation.

Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit-déjeuner, restauration, parking, options, suppléments, etc.) ne sont pas incluses dans le prix affiché.

La taxe de séjour, lorsqu'elle est applicable, est facturée selon le tarif en vigueur fixé par les autorités compétentes. Toute modification légale ou réglementaire du montant de cette taxe sera automatiquement répercutée sur le prix final.

Toute variation officielle du taux de TVA applicable sera également automatiquement répercutée sur les tarifs.

---

### 3. RÉSERVATION ET CONFIRMATION

Toute demande de réservation est soumise à disponibilité.

Une réservation est considérée comme ferme et définitive après :

- La réception d'un acompte ou d'arrhes selon les conditions précisées lors de la réservation ;
- Et l'envoi d'une confirmation écrite par l'établissement.

Lorsque des **arrhes** sont demandées, leur montant est fixé à **30 % du montant total du séjour**, sauf disposition particulière mentionnée au moment de la réservation.

La confirmation de réservation précise les dates du séjour, les prestations réservées et les conditions financières applicables.

L'attribution des chambres relève exclusivement de l'organisation interne de l'établissement. Aucun numéro de chambre spécifique ne peut être garanti à l'avance.

Une pièce d'identité valide pourra être demandée à chaque occupant lors de l'arrivée.

Afin de garantir la réservation et couvrir d'éventuels frais complémentaires, une **carte bancaire en cours de validité pourra être demandée à titre de garantie**, y compris lorsque le séjour a déjà été réglé partiellement ou intégralement. Aucune somme ne sera débitée sans accord préalable du client, sauf en cas d'application des présentes CGV (dégradations, non-paiement, frais contractuellement dus ou départ non signalé).

---

### 4. OFFRES SPÉCIALES ET TARIFS NON REMBOURSABLES

Certaines offres promotionnelles ou spéciales peuvent être soumises à des conditions particulières.

Sauf mention contraire, les offres dites « non remboursables », « non modifiables » ou « non annulables » ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement, modification ou report.

Ces conditions particulières sont indiquées au moment de la réservation et prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

---

## 5. CONDITIONS D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

Le client est tenu de respecter les horaires d'arrivée et de départ communiqués par l'établissement.

Toute arrivée après **20 h 00**, doit être impérativement signalée à l'établissement afin d'organiser l'accueil dans les meilleures conditions.

À défaut d'information préalable, l'établissement ne pourra garantir l'accès à la chambre après la fermeture de la réception.

Les prestations de restauration sont servies selon les horaires indiqués par l'établissement. En cas d'arrivée tardive, les repas non consommés du fait du client ne donnent lieu à aucun remboursement ni compensation.

---

## 6. ANNULATION ET MODIFICATION DE SÉJOUR

Toute demande d'annulation ou de modification doit être formulée par écrit (courrier ou courriel).

Sauf conditions tarifaires particulières:

- Les arrhes versées restent acquises à l'établissement ;
- En cas d'annulation intervenant moins de **8 jours avant la date prévue d'arrivée**, la première nuit pourra être facturée ;
- L'établissement se réserve le droit d'appliquer des frais administratifs raisonnables liés à la gestion de l'annulation.

En cas de réservation relevant d'une offre non remboursable, aucun remboursement ni modification ne pourra être accordé.

---

## 7. NON-PRÉSENTATION (« NO SHOW »)

En cas de non-présentation du client à la date prévue d'arrivée, sans information préalable, l'établissement se réserve le droit :

- De conserver les sommes déjà versées ;
- D'annuler la réservation;
- Et de remettre la chambre à disposition.

Le montant de la première nuit pourra être conservé ou facturé conformément aux conditions de réservation acceptées par le client.

---

## 8. DÉPART ANTICIPÉ

Tout séjour commencé est dû dans son intégralité.

En cas de départ anticipé, à l'initiative du client et pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement des prestations réservées ou non consommées ne pourra être exigé, sauf disposition légale impérative contraire.

---

## 9. INTERDICTION DE FUMER

Conformément à la réglementation en vigueur, il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans les chambres ainsi que dans les espaces non autorisés.

En cas de non-respect de cette interdiction, des frais forfaitaires de **150 €** pourront être facturés afin de couvrir les frais exceptionnels de nettoyage, de désodorisation et d'immobilisation éventuelle de la chambre.

Il est également interdit de jeter des mégots ou déchets par les fenêtres, balcons ou dans les espaces extérieurs non prévus à cet effet.

---

## 10. ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis.

Cette interdiction ne s'applique pas aux animaux d'assistance accompagnant les personnes en situation de handicap, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de présence non autorisée d'un animal, des frais de nettoyage et de remise en état pourront être facturés au client, dans la limite des coûts réellement engagés par l'établissement.

---

## 11. COMPORTEMENT ET RESPECT DES LIEUX

Le client s'engage à adopter un comportement respectueux des lieux, des équipements, du personnel et des autres clients.

Tout comportement contraire aux bonnes mœurs, troublant l'ordre public ou portant atteinte à la sécurité ou au bon fonctionnement de l'établissement pourra entraîner l'exclusion immédiate du client, sans remboursement.

L'introduction de boissons ou denrées extérieures peut être limitée ou interdite selon les espaces concernés.

---

## 12. DÉGRADATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Toute dégradation, détérioration, disparition de matériel ou dommage causé aux chambres, équipements ou parties communes sera facturé au client sur la base du coût réel de réparation ou de remplacement.

L'établissement se réserve le droit de réclamer toute indemnisation complémentaire correspondant au préjudice subi, notamment en cas d'immobilisation d'une chambre ou d'un espace.

---

## 13. PAIEMENT ET IMPAYÉS

Le règlement des prestations s'effectue selon les modalités communiquées lors de la réservation.

En cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance prévue, l'établissement pourra suspendre ou refuser l'exécution des prestations restant à fournir.

Des pénalités légales pourront être appliquées conformément à la réglementation en vigueur.

## 14. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée par écrit à l'établissement dans un délai raisonnable après le départ du client.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après tentative préalable de résolution amiable directement auprès de l'établissement.

L'établissement relève du dispositif de médiation : **Médiation Tourisme et Voyage (MTV)** : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

---

## 15. DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les données personnelles collectées dans le cadre d'une réservation sont traitées conformément à la réglementation applicable, notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Les données collectées peuvent inclure :

- nom et prénom;
- Coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ;
- Informations liées à la réservation et au séjour.

Ces données sont utilisées exclusivement pour :

- La gestion des réservations;
- Execution des prestations;

- La relation client;
- La gestion comptable et administrative ;
- L'amélioration des services;
- L'envoi d'informations ou d'enquêtes de satisfaction, sous réserve du respect des obligations légales.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition sur ses données personnelles, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Toute demande peut être adressée à : **[contact@leshameauxdelozere.fr](mailto:contact@leshameauxdelozere.fr)**.

---

## 16. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de litige et après tentative de résolution amiable, compétence est attribuée aux juridictions françaises territorialement compétentes conformément aux règles du droit commun.

---