

# Conditions générales de vente

## ARTICLE 1. Préambule

### Article 1.1. Désignation du vendeur

La Dame du Lac, auto-entreprise, immatriculée sous le SIREN 847 981 230 au RCS d'ANNECY, dont le siège social est sis au 264 chemin du Brouillet, 74320 Sevrier.

Adresse mail : [ladamedulac.sevrier@gmail.com](mailto:ladamedulac.sevrier@gmail.com)

Adresse du site internet de vente : <https://ladamedulac.com>

*Ci-après dénommé « LE VENDEUR »*

### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de nuitées dans l'établissement du VENDEUR à ses Clients.

### Article 1.3. Définitions

Client : Toute personne contractant avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente sans distinction de sa qualité, en capacité juridique de contracter.

Client consommateur : Personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation et contractant avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Client professionnel : Personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel et contractant avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : réservation de nuitées dans l'établissement du VENDEUR.

## ARTICLE 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues directement par LE VENDEUR.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par LE VENDEUR et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées avant sa réservation.

## ARTICLE 3. Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et, lorsqu'il est consommateur, de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

## ARTICLE 4. Prix

### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par nuitée en fonction du type de chambre choisi.

Le prix comprend les éléments indiqués dans l'offre. Il inclut les frais bancaires et tout ce qui est indiqué comme « inclus » dans l'offre.

Sauf mention contraire, il ne comprend pas le pré et post acheminement, la taxe de séjour, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles et tout ce qui est indiqué comme « non inclus » dans l'offre.

### Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit au VENDEUR qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement utilisé lors de la validation du contrat. LE VENDEUR se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la

part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par LE VENDEUR des sommes dues.

Le Client peut effectuer le paiement du prix par :

- paypal;
- chèque ;
- espèces (jusqu'à 500 €) ;
- virement.

## **ARTICLE 5. Réservations**

Chaque hébergement dispose d'une page informative contenant des informations sur son agencement, sa localisation, les équipements, le prix et des informations pratiques.

Les informations figurant sur le site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Le Client sélectionne un logement en fonction du lieu, des dates et du nombre de voyageurs qu'il souhaite et du type d'hébergement ou de chambre. Il prend connaissance des informations essentielles de l'offre et envoie une demande de réservation au VENDEUR en remplissant le formulaire de réservation.

Le VENDEUR accuse réception de la demande de réservation par mail et envoie un contrat détaillé et chiffré au Client accompagné des présentes conditions générales de vente sur un support durable. Ce contrat contient les informations essentielles de la prestation : un état descriptif complet de l'hébergement, les caractéristiques essentielles de la prestation, les conditions d'annulation, l'échéancier de paiement etc.

Pour confirmer la réservation, le Client est tenu de retourner le devis signé accompagné du paiement d'un acompte de 25 % du montant global de la prestation. Le reste du solde est dû au plus tard le jour du début de la prestation. En cas de réservation tardive (moins de 30 jours avant le début du séjour), la totalité de la prestation est due à la réservation.

Le VENDEUR pourra demander une empreinte de carte bleue (également appelée pré-autorisation) lui permettant de prélever le montant total de la

commande en cas de retard de paiement. Le devis et/ou l'offre transmis(e) au Client précise le montant de l'empreinte, sa durée et les modalités de prélèvement.

En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le VENDEUR à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au tarif de la commande. A cette fin, le Client confirme qu'il est titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien.

Le Client devra s'assurer que les détails de sa carte de paiement sont corrects et qu'il dispose des fonds disponibles sur son compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations.

## **ARTICLE 6. Absence de droit de rétractation des consommateurs**

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

LE VENDEUR se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

## **ARTICLE 7. Modification du contrat**

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

LE VENDEUR s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues directement par lui.

Ne sauraient engager la responsabilité du VENDEUR :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée directement par LE VENDEUR ;

- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Pour être valable, toute modification doit être expressément acceptée par écrit par LE VENDEUR. Sauf accord préalable, pour toute personne supplémentaire (adulte ou enfant), même à titre transitoire, par rapport au nombre convenu à la réservation, LE VENDEUR se réserve le droit de refuser le séjour ou de réclamer un supplément.

## **ARTICLE 8. Résiliation du contrat**

### *Article 8.1. Résiliation du contrat par le Client*

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit le faire en envoyant un courriel au VENDEUR à l'adresse suivante : [ladamedulac.sevrier@gmail.com](mailto:ladamedulac.sevrier@gmail.com).

Il sera en ce cas demandé au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant :

- Annulation plus de 7 jours avant le début de la prestation : retenue de 50% du montant global,
- Annulation moins de 7 jours avant le début de la prestation : retenue de 100%.

Pour information, ces conditions d'annulation sont également communiquées dans le mail de confirmation de réservation au Client après la réservation.

Ces frais de d'annulation ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite d'un événement de force majeure ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, LE VENDEUR procèdera au remboursement intégral des paiements effectués.

La date d'annulation est la date de réception par LE VENDEUR de la demande du Client.

### *Article 8.2. Résiliation du contrat par LE VENDEUR*

En cas d'annulation de la prestation par LE VENDEUR avant le début du séjour, LE VENDEUR proposera, lorsque c'est possible, une prestation de substitution. Si aucune prestation similaire n'est disponible, LE VENDEUR procèdera au remboursement de l'intégralité des sommes versées par le Client dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 9. Dépôt de garantie**

Avant l'arrivée du Client, un dépôt de garantie est demandé dont le montant est précisé dans le devis accepté par le Client.

Ce dépôt de garantie sera restitué au Client dans un délai maximal de 7 jours après son départ, déduction faite, si nécessaire, du coût de remise en état des lieux et des frais de remplacement des éléments et équipements mis à disposition en cas de détérioration.

Si le dépôt de garantie est insuffisant, le Client s'engage à verser le complément nécessaire pour réparer les dommages causés.

## **ARTICLE 10. Taxe de séjour**

Comme indiqué à l'article 4 (« Prix ») des présentes conditions générales de vente, le prix n'inclut pas la taxe de séjour, dont le montant est indiqué séparément.

Cette taxe devra être réglée directement au VENDEUR à l'arrivée du Client.

## **ARTICLE 11. Conditions de séjour et règlement intérieur**

### Règlement intérieur

Le Client s'engage, durant toute la durée de la location, à respecter les règles suivantes :

- Traiter l'hébergement avec le même soin que s'il était le sien,
- Ne pas fumer dans les espaces intérieurs de l'hébergement,
- Maintenir un niveau sonore raisonnable pour ne pas déranger le voisinage,
- Maintenir l'hébergement à un bon niveau de propreté,
- Ne pas jeter dans les lavabos, baignoires, bidets, éviers, toilettes, etc. tout objet de nature à obstruer les canalisations,
- En cas d'incident, informer immédiatement LE VENDEUR.

Le Client s'expose à une exclusion définitive de l'hébergement en cas de leur non-respect ainsi que des règles qui sont indiquée dans le logement et présentées à l'arrivée du Client.

### Fiche Client ou « Fiche de police »

Conformément à la réglementation applicable, lorsque le Client est étranger, ce dernier devra remplir une « Fiche Client » à son arrivée (check-in).

#### Enfants

Les enfants doivent être surveillés par leurs parents ou un adulte responsable. Le Client veille à ce que les enfants sous sa responsabilité respectent le calme de l'établissement.

#### Parking

les disponibilités des places de parking sont variables et ne peuvent être garanties.

#### Check-in et Check-out

les arrivées se font de 17h à 20h

Les départs se font avant 10h30

Le Client ne se présentant pas à l'heure et n'ayant pas prévenu LE VENDEUR sera considéré comme un « no-show ». LE VENDEUR sera alors en droit de disposer librement de la chambre/de l'hébergement et le Client n'aura droit à aucun remboursement.

Le Client ne bénéficie nullement d'un droit au maintien dans les lieux passée l'heure du check-out.

#### Piscines extérieures

Les piscines extérieures respectent les dispositions du Code de la construction et de l'habitation et sont pourvues d'au moins un des quatre dispositifs de sécurité normalisés visant à prévenir le risque de noyade : abri, alarme, barrière ou couverture. Il est précisé que ces dispositifs ne remplacent pas la surveillance active et permanente des enfants par des adultes.

La piscine est chauffée durant la saison estivale (de mai à septembre) si les conditions météorologiques les permettent. Il est précisé que LE VENDEUR ne peut prévoir la praticabilité de la piscine et la température de l'eau, ces éléments étant fortement corrélés à la météo.

LE VENDEUR ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la température de l'eau de la piscine et du fonctionnement de la pompe à chaleur.

De même la tonte et l'entretien des espaces extérieurs est soumise aux conditions météorologiques.

En fonction des saisons et de l'humidité de l'air ambiant des insectes (mouches, guêpes etc) peuvent être présents dans les espaces extérieurs ou intérieurs. LE VENDEUR ne pourrait être tenu responsable s'agissant de la faune et la flore locale.

### **ARTICLE 12. Protection des données à caractère personnel**

#### *Article 12.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité LE VENDEUR met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux voyageurs.

A ce titre, LE VENDEUR collecte les données à caractère personnel suivantes : genre, prénom, nom, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone.

#### *Article 12.2. But poursuivi*

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité du VENDEUR.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du VENDEUR dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès du VENDEUR
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client

- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation
- Analyse de l'audience et de la fréquentation du site
- Améliorations/évolutions de l'expérience utilisateur.

#### *Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées par le VENDEUR sont les suivantes : les dirigeants, salariés, alternants et stagiaires du VENDEUR et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants du VENDEUR participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### *Article 12.4. Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

#### *Article 12.5 Sécurité et transfert de données à l'étranger*

LE VENDEUR met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et LE VENDEUR ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Dans ce cadre, les données que nous collectons peuvent être transférées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, nous nous assurons que ce transfert s'effectue à destination des pays reconnus comme assurant un niveau adéquat de protection de vos données personnelles ou, à tout le moins, sur la base des garanties appropriées prévues par la loi.

LE VENDEUR a formalisé les droits et les obligations des Clients et voyageurs au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité sur demande auprès du VENDEUR.

#### *Article 12.6. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un mail signé et en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité à l'adresse suivante : [ladamedulac.sevrier@gmail.com](mailto:ladamedulac.sevrier@gmail.com)

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

#### *Article 12.7. Modification de la clause*

LE VENDEUR se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, LE VENDEUR s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### *Article 12.8. Opposition au démarchage téléphonique*

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

#### **ARTICLE 13. Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente 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.

#### **ARTICLE 14. Assurances**

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile et à souscrire une assurance villégiature pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

#### **ARTICLE 15. Responsabilité du VENDEUR**

LE VENDEUR veillera au bon déroulement de la prestation. Cependant, LE VENDEUR n'est responsable qu'en cas de faute et ne pourra nullement être tenue responsable des fautes du Client, des cas de force majeure ou du fait des tiers.

Toute réclamation doit être soumise au VENDEUR par mail le plus rapidement possible et de préférence au moment de sa survenance ou dans les 8 jours après la fin du séjour.

#### **ARTICLE 16. Force majeure**

Aucune partie ne pourra être responsable d'un retard ou d'une défaillance dans l'exécution du contrat dû à la survenance d'un événement de force majeure, conformément à la définition retenue habituellement par la jurisprudence en application de l'article 1218 du Code civil.

**Il est précisé au Client que l'infection au Covid-19 n'est pas considérée, selon la jurisprudence, comme un cas de force majeure.**

#### **ARTICLE 17. Accessibilité**

L'hébergement du VENDEUR n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite. En cas de difficulté de mouvement, le Client est invité à contacter le VENDEUR avant la réservation.

#### **ARTICLE 18. Règlement des litiges**

##### *Article 19.1. Loi applicable et juridiction*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour

les règles de fond comme pour les règles de forme. L'application du droit français ne saurait toutefois priver les Clients consommateurs des dispositions protectrices impératives de leur Etat de résidence.

Tout différend né à l'occasion du présent contrat, à défaut de règlement amiable, relèvera de la compétence des Tribunaux du ressort géographique du siège du VENDEUR pour les Clients professionnels.

##### *Article 19.2. Médiation*

Le Client consommateur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

##### *Article 19.3. Vente en ligne*

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

[https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies\\_en?prefLang=fr&f%5B0%5D=adr\\_origin\\_cty\\_vocab\\_adr\\_origin\\_cty\\_org\\_assoc%3Ahttp%3A//publications.europa.eu/resource/authority/country/FRA#oe-list-page-filters-anchor](https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=fr&f%5B0%5D=adr_origin_cty_vocab_adr_origin_cty_org_assoc%3Ahttp%3A//publications.europa.eu/resource/authority/country/FRA#oe-list-page-filters-anchor)