

# Conditions Générales de Vente

## PREAMBULE

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les "CGV") est de fixer les obligations respectives de la société Belambra Clubs et du client dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séjours (ci-après "le(s) client(s)"). Le fait pour Belambra Clubs de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de Belambra Clubs. Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients. Des modifications à ces CGV pourraient être apportées, pour l'avenir, par Belambra Clubs.

## GENERALITES

Les CGV sont composées des présentes conditions de vente littéraires qui définissent les conditions de règlement qui en font partie intégrante. S'agissant des prix, tout autre document que les CGV et notamment le site internet, les catalogues, prospectus, publicités et notices indiquant un prix n'a qu'une valeur informative et indicative, le prix devant être défini pour chaque Client en fonction, notamment, des dates de réservation du Séjour Individuel et du nombre de personnes participant audit séjour.

## 1. RESERVATIONS ET PAIEMENTS

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos séjours sont déterminés sur les pages de notre site. Les informations touristiques sont données au titre de renseignements généraux. Belambra Clubs se réserve toutefois expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant sur le site.

### Article 1 Réservations

1-1 Les réservations peuvent se faire par téléphone, mais doivent être confirmées par courriel, courrier ou télécopie, ou via le site.

1-2 Lorsque le séjour est confirmé, la commande est considérée comme ferme à la réception du 1er acompte, ou du bon de commande, ou d'une garantie CB.

### Article 2 Acomptes

Les acomptes sont fonction du délai entre la réservation et le jour d'arrivée :

2-1 Pour un séjour inférieur à 6 nuits l'acompte est du montant de la première nuit ;

2-2 Pour un séjour supérieur à 6 nuits l'acompte est de 20% du montant du séjour ;

2-3 Pour un long séjour supérieur à 30 nuits l'acompte est 25% du 1<sup>er</sup> mois ;

2-4 Pour les groupes et séminaires, quelle que soit la durée du séjour l'acompte sera de 25% du montant total à la réservation, le solde au départ, ou à réception de facture.

### Article 3 Règlements

3-1 Le montant du séjour doit être soldé sur place ou à réception de facture.

**3-2** Pour les longs séjours le règlement intervient en fin de chaque mois.

**3-3** Mode de paiement : par chèque à l'ordre de Belambra Clubs, CB acceptées ou par virement bancaire.

## **2. TARIFS**

Réductions de prix – Opérations promotionnelles. Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, vous devez vous en prévaloir dès votre réservation. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction. Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement, si nous n'en avons pas été préalablement informés.

Nos tarifs sont exprimés Hors Taxes et Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une augmentation des taux des taxes auxquelles nos séjours sont assujettis.

## **3. TAXE DE SEJOUR :**

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle est payable sur place à l'arrivée.

## **4. REGLEMENT INTERIEUR :**

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Dans l'hypothèse où le Client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement. Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble du bâtiment qui est non-fumeur.

## **5. RESPONSABILITE :**

Belambra Clubs est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat. Toutefois, Belambra Clubs sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil.

## **6. MODIFICATION DU SEJOUR DU FAIT DU CLIENT**

Il sera éventuellement procédé à un reclassement tarifaire, en fonction de la nouvelle durée du séjour.

Pour les séjours dont la date d'arrivée est différée dans les J-3, il sera retenu 50% du montant de la première nuit.

## **7. ANNULATION OU REPORT DU FAIT DU CLIENT :**

Belambra Clubs procédera au remboursement des sommes versées (hors montant de l'assurance toujours conservé par Belambra Clubs, déduction faite des sommes retenues à titre de pénalités d'annulation selon les modalités suivantes :

- Individuels :

**7-1** Annulation totale d'un séjour de moins de 6 nuits dans les J-3 : retenue de la 1ère nuit.

**7-2** Annulation totale d'un séjour de plus de 6 nuits dans les J-7 : retenue du 1er acompte.

**7-3** Annulation partielle : reclassement tarifaire

- Groupes et séminaires :

**7-4** Annulation totale d'un séjour : retenue de l'acompte versé

**7-5** Annulation partielle : dans les J+30 reclassement tarifaire si justifié :

- De J-30 à J-15 retenue de 25% des prestations annulées,
- De J-14 à J-8 retenue de 80% des prestations annulées,
- À J-7 retenue de 100% des prestations annulées,

**7-6** Report du séjour : retenue de l'acompte.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du client pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement des sommes versées interviendra, sans application des pénalités d'annulation susvisées.

## **8. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE BELAMBRA CLUBS**

### 8.1 Annulation du fait de Belambra Clubs :

En cas d'annulation du fait de Belambra Clubs, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date. Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de Belambra Clubs pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité

### 8.2 Modification du fait de Belambra Clubs :

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure, nous vous en informerons aussitôt. Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au voyage et/ou au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez alors nous faire connaître votre choix sous 72 heures (la renonciation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop-perçu le cas échéant). Il est précisé que

l'application de la présente hypothèse (8.2) ne donnera lieu à versement d'aucune indemnité égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

## **9. REMISE DES CLEFS**

La remise des clés s'effectue à partir de 16h le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 11h le jour de votre départ.

## **10. POUR VOS ANIMAUX DE COMPAGNIE**

Les animaux sont acceptés dans notre établissement, moyennant 1 petit supplément qui varie en fonction de la durée du séjour.

## **11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, notamment en remplissant le formulaire en ligne sur notre site internet ou via notre plateforme téléphonique de réservation, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à Belambra Clubs qui en est donc le destinataire. Belambra Clubs n'utilisera les données personnelles recueillies que pour les finalités suivantes :

- Permettre l'exécution de votre commande ;
- Vous fournir l'accès au site internet en vous permettant par exemple de vous identifier aux fins d'accéder à un espace personnel réservé uniquement aux personnes identifiées ;
- Vous informer, avec votre consentement exprès et préalable, de toutes nos offres commerciales et promotions spéciales ou autres opérations comme la participation par exemple à des jeux concours ou bien l'inscription à une newsletter ;
- Procéder à des études et recherches de manière anonyme aux fins d'améliorer le site internet ou la qualité de service sur le plateau téléphonique.

Belambra Clubs utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à Belambra Clubs. Il en résulte que Belambra Clubs s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies.

Les données personnelles qui auront été collectées par Belambra Clubs avec votre accord ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans.

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement au « Délégué à la Protection des Données » de Belambra à :

- L'adresse email suivante : [dpo@belambra.fr](mailto:dpo@belambra.fr)
- Ou bien par courrier à l'adresse suivante : Belambra Clubs – 63, Avenue du général Leclerc à Bourg-la-Reine (92340), à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails.

Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, Belambra Clubs vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

## **12. RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale ou alors par l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : [reclamations@belambra.fr](mailto:reclamations@belambra.fr)

Afin de vous apporter une réponse adaptée, il est préférable que vous adressiez votre réclamation dans le délai d'un mois après la fin de votre séjour avec la mention de votre numéro de dossier.

Nous vous informons que si vous avez soumis une réclamation auprès de notre service Clients, mais que notre réponse ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez contacter l'Association des Médiateurs Européens dont les coordonnées sont les suivantes : 11, Place Dauphine – 75001 PARIS.

Vous trouverez enfin les modalités de sa saisine sur le site suivant : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com).

## **13. FORCE MAJEURE**

Les obligations résultant des présentes CGV trouvent à s'appliquer sous réserve d'un événement constitutif de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par conséquent, si un événement de force majeure tel que défini à cet article empêche l'exécution d'une obligation du contrat par Belambra Clubs ou le Client :

- Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat ;
- Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions du Code civil.

## **14. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION**

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

Belambra Clubs, société par actions simplifiée, au capital de 10.000.000 euros – Siège social : 63, Avenue du Général Leclerc à Bourg-la-Reine (92340) – Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 322 706 136.