

## Conditions Générales de Vente

Le présent contrat est destiné à l'usage exclusif de la réservation de séjours en chambres d'hôtes à la Villa Magie de l'Océan, 1 Allée de Port Creux, 44420 La Turballe. Le meilleur accueil sera réservé à nos hôtes afin de leur garantir un séjour d'exception. Condition générale à jour du 31 juillet 2026.

### 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 notre établissement dont les coordonnées sont précisées dans le présent document de confirmation de réservation. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur notre plateforme de réservation. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via notre plateforme de réservation à l'exception des réservations en ligne via des prestataires autres que notre établissement. Les conditions générales de vente qui s'appliquent sont alors propres au(x) partenaire(s) et peuvent donc être différentes de celles de l'hôtel – exemple : Booking.com, Expedia, Hôtel.com, etc.)

### 2. Réservation

Le client choisit les services présentés sur notre plateforme de réservation. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur notre plateforme de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

### 3. Processus de réservation

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur notre plateforme de réservation. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. Après le choix définitif des prestations à réserver, la procédure de réservation comprend notamment la saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation et, enfin, la validation de la réservation par le client.

### 4. Accusé de réception de la réservation

Notre plateforme de réservation accuse réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée, les

informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

## 5. Délai de rétractation

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 221.28 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-21° du Code de la consommation.

Annulation ou modification du fait du client

Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent, l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'établissement, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Toute modification de séjour n'est possible qu'après l'accord exprès de l'établissement et peut, le cas échéant, entraîner des frais supplémentaires. En cas d'annulation du fait du client, des indemnités seront retenues ou prélevées sur la carte bancaire fournie en garantie selon un barème strict et sans zone de flou temporel.

### - Flexible 21 jours

Jusqu'à 21 jours avant la date d'arrivée prévue, la réservation peut être modifiée ou annulée sans aucun frais pour le client. Si l'annulation intervient de 20 à 15 jours avant la date d'arrivée prévue, des frais d'annulation seront prélevés à hauteur de 30% du montant total du séjour initial. Pour une annulation survenant de 14 à 8 jours avant l'arrivée ces frais s'élèveront à 75% du montant total du séjour. Si l'annulation est signalée 7 jours avant la date d'arrivée prévue ou en cas de non-présentation, 100% du montant total du séjour sera intégralement facturé et prélevé. De plus, tout séjour commencé au sein de notre établissement est contractuellement dû dans sa totalité, quel qu'en soit le motif.

Pour toutes réservations nous ne demandons pas de prépaiement mais nous réalisons par contre une préautorisation. Cette procédure habituelle sert à vérifier que la carte bancaire est valide, non perdue ou non volée.

### - 3 chambres – non remboursable

Réservation ferme et définitive avec prépaiement non remboursable de 50 % à la réservation.

Pour toute annulation effectuée dans les 21 à 7 jours avant la date d'arrivée prévue, le client devra verser 30 % du montant total (soit 80 % au total).

Pour toute annulation effectuée dans les 6 jours avant la date d'arrivée prévue, le client devra verser 50 % du montant total (soit 100 % au total).

### - Réservation en direct avec une garantie par un chèque d'arrhes

En cas de refus de donner un numéro de carte bancaire et quel que soit le nombre de chambre(s), nous exigeons, en contrepartie, un chèque d'arrhes mais avec des frais d'annulation particulières à savoir que pour toute annulation effectuée après avoir réservé, le chèque sera automatiquement

encaissé et ce quel que soit la date d'annulation. Aucun remboursement ne pourra donc être exigé par le client.

- Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement.
- Réservations via OTA's (Revendeurs comme Booking.com, Expedia, Hôtel.com, etc.)  
Annulation gratuite jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée.  
Pour toute annulation effectuée dans les 29 jours avant la date d'arrivée prévue, le client devra verser 100 % du montant total.

**Rappel :**

Le prépaiement consiste à débiter à l'avance le compte bancaire via les 16 chiffres et les 4 chiffres de la date d'expiration de la carte bancaire du client. Pour cette procédure, nous ne demandons jamais les 3 chiffres CVC du cryptogramme.

La préautorisation correspond à bloquer à l'avance un montant sur le compte bancaire via les 16 chiffres et les 4 chiffres de la date d'expiration de la carte bancaire du client. Pour cette procédure, nous ne demandons jamais les 3 chiffres CVC du cryptogramme.

## **6. Assurance annulation**

Nous attirons la bienveillante attention de nos hôtes sur le fait qu'aucune assurance annulation n'est incluse d'office dans nos tarifs courants. Toutefois, pour vous prémunir contre les désagréments d'un imprévu, notre partenaire Elloha vous donne la possibilité de souscrire directement à une assurance annulation lors de votre parcours de réservation en ligne. À défaut d'utiliser cette option intégrée, il vous est vivement recommandé de vous rapprocher de votre compagnie habituelle pour souscrire une couverture personnelle équivalente.

## **7. Consommation de la prestation**

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public 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. Pour les établissements disposant d'un Règlement Intérieur, le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'établissement se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

## **8. Responsabilité**

Les photographies présentées sur notre plateforme de réservation 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 établissements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir entre le moment de la réservation et le jour de la consommation du service.

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, 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. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

## 9. Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées doivent, sous peine de forclusion, être portées à notre connaissance par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'établissement.

## 10. Prix

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'établissement, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur la plateforme de réservation. Si le débit à l'établissement s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'établissement, sauf dispositions particulières indiquées sur place. Sauf mention contraire sur la plateforme de réservation, les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les consommations et prestations supplémentaires non inclus dans la réservation initiale et les taxes (taxes locales, taxes de séjour, etc.) le cas échéant, présentées sur la page des tarifs, sont à régler directement sur place auprès de l'établissement. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Aucune prestation réservée avant la mise en place d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet de remboursement, même partiel.

## 11. Paiement

Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club... Selon les possibilités offertes par la plateforme de réservation de l'établissement) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment de la consommation du service) et le cryptogramme visuel. Il doit se présenter à l'établissement avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation. Le débit du paiement s'effectue à l'établissement lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit partiel ou total du paiement s'effectue lors de la réservation. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'établissement débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant indiqué dans ses conditions générales et conditions particulières de vente. L'établissement a choisi elloha.com/stripe.com afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la



## VILLA MAGIE DE L'OCEAN

carte de paiement du client est vérifiée par stripe.com. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation. Certains établissements peuvent générer des factures/notes par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible en ligne à l'adresse internet communiquée par l'établissement.

Pour les réservations effectuées par mail ou téléphone, elles sont garanties dès réception d'un acompte à hauteur de 30% du montant total du séjour encaissé immédiatement et déductible de la facture établie lors du séjour. Par le règlement de cet acompte, les hôtes confirment leur accord plein et entier avec les conditions générales de l'établissement.

Sans le versement de l'acompte dans un délai de deux semaines, la réservation n'est pas confirmée et, en conséquence, la/le propriétaire se réserve le droit de récupérer la ou les chambres.

### **12. Respect de la vie privée**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissements, elloha.com, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne). Le client autorise elloha.com à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à elloha.com au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement stripe.com à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Constellation SAS / Stripe.com en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis de l'établissement à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

### **13. Convention de preuve**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques d'elloha.com. seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

### **14. Force majeure**

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



## VILLA MAGIE DE L'OCEAN

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.

### 15. LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

*En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).*

*A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :*

*La Société Médiation Professionnelle  
www.mediateur-consommation-smp.fr  
5, rue Salvaing 12000 Rodez*

### 16. Intégralité

Les présentes Conditions générales de vente, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'établissement. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par l'établissement. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

#### Durée du séjour

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux.

#### Séjour

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre ainsi que les espaces communs mis à sa disposition, de manière raisonnable. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire l'établissement à demander au Client de quitter l'établissement, sans remboursement.

Les repas ou collations ne sont pas autorisés dans les chambres.

Il est par ailleurs strictement interdit de fumer ou devapoter à l'intérieur des locaux. Le client s'engage à rendre les chambres en parfait état à la fin de son séjour, exemptes de tout dommage, et à déclarer systématiquement toute dégradation dont il serait responsable, afin d'en assumer l'entière responsabilité financière. Les frais de remise en état, incluant les matériaux et le temps





## VILLA MAGIE DE L'OCEAN

d'intervention, feront l'objet d'une facturation distincte sur présentation des justificatifs des dépenses engagées.

La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte, de vol, de dommages matériels ou de blessures corporelles causés aux biens et aux personnes se trouvant sur la propriété, sauf en cas de faute lourde ou de négligence avérée imputable à l'établissement. Il est vivement recommandé à nos hôtes de veiller à la sécurité de leurs effets personnels.

### Petit déjeuner

Le petit déjeuner est servi entre 08h30 et 10h00.

Il est strictement interdit de sortir de la nourriture de la salle du petit déjeuner. Ces produits doivent être consommés sur place.

### Horaires

L'arrivée des hôtes est contractuellement prévue l'après-midi à partir de 16h30, et reste possible jusqu'à 18h00 heures. Pour toute demande particulière, un horaire décalé ou un contretemps de dernière minute, il est indispensable de nous contacter par téléphone afin de nous signaler votre retard et nous permettre d'organiser au mieux votre accueil. Si l'hôte ne prévient pas l'établissement et qu'il rencontre un souci lors de l'arrivée à l'établissement, l'établissement ne serait être tenu pour responsable.

Le jour du départ, les chambres doivent impérativement être libérées au plus tard à 11h00. Ce délai nous est nécessaire pour assurer le nettoyage minutieux et la parfaite préparation des lieux pour les prochains arrivants.

### Lits d'appoint / lits bébé

L'établissement est dans l'impossibilité d'accueillir des enfants et ne dispose ni de lits d'appoint ni de lits bébé, ni de chambre familiale.

### Animaux

Le client ne peut séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le propriétaire peut refuser les animaux. Ce refus ne peut être en aucun cas considéré comme une modification ou une rupture du contrat à l'initiative du propriétaire, de sorte qu'en cas de départ du client, le prix correspondant au coût de l'hébergement reste acquis au propriétaire.

### Stationnement et parking

Nous pouvons mettre à la disposition de nos hôtes un espace de stationnement privé qui sera facturée 10 Euro/jour. Le nombre de places étant strictement limité, l'accès à ce parking est conditionné à une réservation préalable obligatoire lors de votre séjour. Les emplacements disponibles seront attribués dans l'ordre chronologique des demandes, selon le principe du premier réservé, premier servi. Ce parking est exclusivement configuré pour des véhicules de gabarit standard et ne peut en aucun cas accueillir des gros véhicules tels que des utilitaires, des camions, des camping-cars ou des pick-up imposants. En raison de cette capacité restreinte, nous ne pouvons en aucun cas garantir la disponibilité absolue d'une place de stationnement, même si celle-ci a été demandée. L'usage de ce parking se fait de manière volontaire et sous l'entière responsabilité des



VILLA  
**MAGIE DE L'OCEAN**

hôtes, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de dommages, perte ou vol survenant aux véhicules.