

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET ASSURANCE ANNULATION

Sommaire

Conditions générales de vente	2
Conditions particulières de vente du Lieu Dieu (MAJ 2022).....	4
Assurance Annulation	6

Conditions générales de vente

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du code du tourisme. Conformément à l'article R. 211-12 dudit, les dispositions des articles R. 211-3 à R 211-11 sont intégralement reproduites ci-après :

Article R211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127- 6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les

conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes P a g e 3 | 9 : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211- 12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : -soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : -soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Conditions particulières de vente du Lieu Dieu

(MAJ au 1.1.2022)

INFORMATION : Malgré toute l'attention portée à la réalisation de nos brochures, des erreurs d'impression ont pu s'y glisser.

PRIX : Les prix, indiqués en euros, sont établis sur la base des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date d'élaboration de cette brochure. Toute modification (parités monétaire, impôts, taxes diverses, etc.) peut entraîner une modification équivalente des prix. En cas de modification, la répercussion sur les tarifs pourra être immédiate pour toutes nouvelles réservations. Pour des réservations déjà effectuées concernant des séjours à réaliser, un courriel sera adressé au client pour préciser l'incidence de la modification tarifaire : le client disposera d'un délai de 2 semaines à réception de cette information pour accepter la modification tarifaire (accord tacite), ou pour annuler son séjour, sans frais (une demande formulée par écrit est indispensable). D'éventuelles promotions ponctuelles, ou majorations de tarifs à l'expiration de promotions, ne peuvent en aucun cas avoir de caractère rétroactif. Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation, et confirmés lors de la demande de réservation.

FRAIS D'INSCRIPTION : Pour chaque réservation, il est perçu la somme de 13€ à titre de frais de dossier. Ces frais s'ajoutent aux tarifs d'hébergement et de prestations annexes indiqués dans les brochures ou sur le site internet et ne sont pas remboursables.

TAXE DE SEJOUR : Un arrêté municipal du 22 novembre 2016 fait obligation aux vacanciers d'acquitter une taxe de séjour, dans le cadre de la législation en vigueur. Le montant de celle-ci n'est pas compris dans les tarifs indiqués (sauf indication contraire) et il est à régler impérativement sur place. Au 1er janvier 2020, la taxe de séjour s'élève à 1€ par personne et par nuit.

CONDITIONS DE PAIEMENT : La réservation de votre hébergement ne devient effective qu'avec l'accord du Lieu Dieu et après réception de l'acompte. La location et les prestations commandées seront confirmées au client par courriel à partir de la réception de l'acompte. En versant l'acompte, le client s'engage à avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières de vente du Lieu Dieu. Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 50% du prix du montant des prestations réservées est à verser afin de valider fermement la réservation. Ce règlement doit parvenir au Lieu Dieu sous 6 jours ouvrables, au plus tard, après la création du dossier avec enregistrement. Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date du début du séjour, le règlement intégral doit être versé au moment de la réservation. En cas de réservation tardive, le Lieu Dieu se réserve la possibilité de demander un règlement immédiat, ou de réduire la durée d'option. Passé son délai de validité l'option sera automatiquement annulée. Le solde doit être payé 30 jours avant la date du séjour. Passé ce délai, si nous n'avons pas reçu votre règlement, nous considérerons votre réservation comme annulée et les conditions d'annulation seront appliquées. Le règlement des séjours et prestations peut se faire par chèque bancaire, carte bancaire (CB, Visa, Mastercard), chèques vacances, virement bancaire, mandat postal ou espèces. Pour toute réservation à moins de 15 jours du départ, les chèques bancaires et chèques vacances ne sont plus acceptés. Il n'est pas rendu de monnaie sur les règlements par chèques vacances.

ANNULATION/MODIFICATION : toute annulation ou modification de séjour doit être notifiée, verbalement, puis confirmée par écrit par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception. La date de réception du courrier fait foi et détermine le montant des frais applicables suivant le barème ci-dessous :

- A plus de 30 jours avant le départ : 50% sur le prix total du séjour
- De 29 au jour de départ : 100% sur le prix total du séjour.

Les frais de dossiers réglés au moment de la réservation (13€) ne sont pas remboursables. Interruption de séjour : une arrivée retardée ou un départ anticipé ne peut donner lieu à un remboursement, même partiel. L'acheteur peut, avant le début du séjour, céder sa réservation à un cessionnaire (parent ou ami du cédant), mais il restera civilement responsable du séjour « en bon père de famille » du cessionnaire. Le cessionnaire doit répondre aux conditions de la réservation initiale (dates, composition familiale, information sur les conditions générales et particulières de vente etc.). Le cédant est tenu d'informer le vendeur du changement d'identité du résident, par lettre ou courriel, au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

Des opérations promotionnels de type ventes flash ou ventes privées ou couponing ne sont ni modifiables ni remboursables. A titre de réciprocité des conditions d'annulation de séjour, si le Lieu Dieu est amené, exceptionnellement, à ne pouvoir honorer l'un des éléments essentiels de la réservation, il pourra proposer à l'acheteur une solution équivalente ou supérieure de logement, sans supplément de prix. Faute d'accord amiable entre les parties, le Lieu Dieu remboursera intégralement les sommes déjà versées. Si l'annulation du fait du Lieu Dieu n'est pas due à un

cas de force majeure rendant impossible l'accès au domaine ou à l'hébergement dans celle-ci, l'acheteur recevra, dans ce cas, une indemnité équivalente à la pénalité qu'il aurait dû verser lui-même s'il avait annulé son séjour avant le départ.

Tout séjour interrompu ou toute prestation non utilisée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne peut donner lieu à un remboursement. Pour éviter tout désagrément ultérieur, nous vous recommandons de souscrire une assurance annulation.

En cas de relocation de l'hébergement réservé, les sommes seront reversées déduction faite d'une franchise de 150€ de frais pour les gîtes de groupes et 60€ pour le gîte rural, la Yourte, Maison des oiseaux, cabane sur l'eau avec Spa, 50€ par cabanes sur l'eau, roulottes et goutte d'O.

Dans le cas exceptionnel d'un confinement empêchant de pouvoir utiliser la prestation, le LieuDieu proposera un report ou à défaut, un remboursement, déduction faite de 50€ de frais de gestion (150€ pour les gîtes de groupe).

ASSURANCE ANNULATION : Le Lieu Dieu vous propose une assurance Annulation et Interruption en partenariat avec Quatuor Travel. Le partenaire s'engage à rembourser tout ou une partie du séjour. En cas d'annulation, avertir le Lieu Dieu de votre désistement dès la survenance d'un événement empêchant votre départ par courrier ou mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales du partenaire assureur (disponible sur le site du partenaire ou auprès du Lieu Dieu), vous devez l'aviser sous 48h pour mettre en place la procédure d'annulation. L'assurance doit être souscrite lors de la réservation. Sa souscription est vivement conseillée. Son montant est de 2.6% du prix du séjour. Détail page 6.

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Le nombre de personnes indiqué par logement correspond à l'occupation maximale autorisée, compte tenu de l'équipement disponible. Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance. Nous vous rappelons qu'un bébé est considéré comme une personne à part entière.

SOUHAITS PARTICULIERS : Ils sont à signaler lors de l'inscription, et sont pris en considération par les responsables du domaine, dans la mesure du possible et en fonction des disponibilités existantes, mais ne sont jamais garantis.

HORAIRES D'ACCUEIL : Sauf accord particulier, les arrivées s'effectuent entre 16h00 et 18h00 et jusqu'à 19h00 le vendredi de novembre à mars (jusqu'à 20h le vendredi en horaire d'été d'avril à octobre). Toute arrivée en dehors des heures prévues doit faire l'objet d'un accord spécial avec la réception, faute de quoi, le vendeur ne saurait être tenu pour responsable, ni supporter les frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel. Les départs s'effectuent entre 10h00 et 14h00.

Après les horaires d'accueil (check in) nous pouvons vous organiser un accueil personnalisé (supplément de 50€) ou un accueil en autonomie guidé par mail ou téléphone.

Dans les deux cas, merci de contacter le service d'accueil pour organisation 0322309223.

EFFETS PERSONNELS : Le client est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement réservé (vols, pertes ou dégradations de ses biens personnels), ainsi que des dégradations qu'il pourrait occasionner à l'équipement donné en location, ou des dégâts qu'il pourrait provoquer du fait de sa négligence. Il vous est demandé en ce sens d'éviter de recharger des appareils électriques sans vigilance (la nuit ou lors d'absence). L'oubli et la perte d'objets personnels à l'intérieur des hébergements lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité du Lieu Dieu. Pour tout renvoi d'objets oubliés, il vous sera demandé 20 € (3kg maxi).

PERTURBATIONS LOCALES : Le Lieu Dieu ne peut être tenu pour responsable des nuisances extérieures qui viendraient perturber, interrompre ou bien empêcher le bon déroulement du séjour, notamment en cas de défaut d'alimentation en électricité ou eau (grèves, pénuries d'eau dues à la sécheresse, aux inondations, etc.), de réduction, report ou suppression des activités et services proposés par les stations (prestations saisonnières, grèves, fermetures d'établissements, conditions atmosphériques etc.), d'un environnement considéré comme bruyant (station très animées, circulation dense ou ligne S.N.C.F, entretien matinal des espaces verts et parties communes du domaines, etc.).

SUR PLACE : Tout manquement à l'inventaire initial doit être obligatoirement signalé par l'acheteur à la réception dans les 48h suivant l'arrivée, afin de ne pas subir les inconvénients durant la durée du séjour. Il y sera alors remédié dans toute la mesure du possible. Il en est de même en cas d'imperfection (par exemple, le client doit s'assurer dès son arrivée que le logement est propre) ou de défaillance technique quelconque. Dans tous les cas, ces éléments doivent être portés à la connaissance d'un responsable du site. Toute réclamation formulée ultérieurement sera irrecevable si un responsable du site n'a pas été informé et mis en position de remédier aux demandes formulées. Tout client ou visiteur est tenu de se conformer aux dispositions de la charte d'accueil (règlement intérieur) du Lieu Dieu. **Attention, toute clé vous étant confiée vous sera facturée 50€ en cas de perte ou non restitution.**

UN CAUTION DE 750 € SERA DEMANDE POUR LES GITES DE GROUPE

Assurance Annulation

Retrouvez l'ensemble du détail de la souscription à l'assurance annulation sur le lien suivant :

https://lieudieu.com/wp-content/uploads/2022/12/Assurance_annulation_quatuor_travel_2023.pdf