



Conditions générales de vente (CGV) et conditions générales d'utilisation (CGU) Gîte de Llo SARL Pyrène et Compagnie

14 route d'Eyne 66800 LLO, France

Co-associés : Astrid Planchais & Julien Giraud
Gérant : Julien Giraud

Tel : 00 33 4 68 04 08 98

contact@gitedello.fr
astrid.planchais@gitedello.fr

Formule chambres individuelles ou groupe avec repas (8 p. minim)

1- PREAMBULE

La Société Pyrène et Compagnie est une Société à responsabilités limitée, au capital de 1000 euros dont le siège social est route d'Eyne, 66800 Llo, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Perpignan sous le numéro 838 917 177.

Elle a notamment pour objet l'exploitation de l'établissement le Gîte de Llo en « gîte de montagne », situé à Route d'Eyne-66800 Llo et une petite agence de voyages spécialisée dans le bien-être et nature (randonnées pédestres majoritairement).

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions de réservation des Services proposés au sein de l'hébergement Gîte de Llo à ses Clients « **individuels en formule chambre** » ou « **groupes avec repas** »

Les termes « nous », « notre » et « nos » désignent la Société Pyrène et Compagnie.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions générales dont l'acceptation sans réserve est obligatoire et induite pour la réservation que nous proposons.

En cas de contradiction entre les Conditions particulières et les Conditions générales, les Conditions Particulières seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

2- LE CLIENT

Préalablement, le Client déclare que ses réservations sont effectuées pour ses besoins personnels.

Pour toute réservation supérieure de groupe (supérieur à 8p.), le Client référent devra se rapprocher du Service réservation. Un devis personnalisé sera établi.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Toute réservation effectuée par un mineur (entre 16 et 18 ans) ne pourra être prise en compte.



Il est précisé que le Client devra, à son arrivée, présenter une pièce d'identité valide.

Les résidents étrangers, y compris les accompagnants et les adolescents de plus de 15 ans, devront présenter une pièce d'identité valide également. Le numéro d'identité complètera la fiche réservation clients.

Enfin, le Client est seul responsable des choix effectués lors de sa réservation, des informations communiquées dans ce cadre ou de l'utilisation de son compte et de toute réservation effectuée, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence

3- LES SERVICES

Nous vous proposons des services de réservation de chambres ainsi que des services complémentaires ci-après désignés.

3.1/L'hébergement : organisation générale et tarifs

Nous vous permettons de réserver des chambres avec leur salle-de-bain privée au sein du Gite de Llo : www.gitedello.fr.

Les caractéristiques essentielles des dites chambres, les dates de disponibilité, leur prix, les options, les conditions d'annulation et les conditions de paiement vous sont présentés lors de votre parcours de réservation.

Nos chambres se trouvent au 1er étage du bâtiment. En règle générale (et sauf pour la « twin » et la « chambre tribu ») elles se composent de la façon suivante : un lit double en entrant dans la chambre, un placard et au niveau de la mezzanine un lit simple ou superposé ainsi que la salle-de-bain comprenant un WC, douche et lavabo.

Une chambre Personne à Mobilité Réduite se trouve au niveau du RDC est réservable uniquement par téléphone.

Nos tarifs sont identiques toute l'année pour plus de justesse auprès de nos clients.

Ils diffèrent selon le nombre de personnes et d'occupants par chambre. Ils diffèrent également selon le nombre de nuitées passées chez nous :

- Tarif préférentiel pour les chambres louées 3 nuits et +
- Tarif réduit par personne pour les chambres les plus grandes (dite « entre amis & famille »)
- Tarif adapté à la demande et au profil du groupe

3.2/Services complémentaires

Nous pouvons également vous proposer, lors de votre réservation, des Services complémentaires tels que le petit-déjeuner et la table du soir.

- Le petit-déjeuner est proposé chaque matin de 7h30 à 9h sous forme de buffet. Il se compose de produits frais, locaux et/ou issus au maximum de l'Agriculture Biologique. Cette option est réservable en ligne. De votre côté, vous pourrez être amenés à modifier cette option sur place au minimum la veille du service proposé et nous vous rembourserons la somme due si nécessaire ou la déduisons du solde total.



- **la table d'hôtes du soir** est un menu unique (*adapté pour les végétariens uniquement et sur demande*) composé d'une entrée, d'un plat, d'un dessert et d'une tisane en fin de repas (*pour ceux qui le souhaitent*).

Une option peut être posée en ligne, sans qu'elle ait lieu au versement d'un acompte (sauf pour les devis groupes établis au préalable). Nous proposons les repas certains soirs de la semaine, tenant compte du nombre de demandes de la part des clients (8p. minimum) et de la disponibilité de l'équipe polyvalente qui travaille au gîte. Aucun acompte ne sera versé pour la table d'hôtes dans le cadre des réservations individuelle. En contre-parti, nous ne pouvons pas vous affirmer que nous ferons le repas les soirs demandés.

Pour tous les groupes pour lesquels un devis personnalisé a été réalisé, un acompte concernant – notamment- la table du soir sera versé. Aucun changement (*sauf accord de la chargée de clientèle groupe au sein de la société*) ne sera possible concernant les options repas.

La cuisine au gîte de Llo est familiale, conviviale. Nos produits sont frais, locaux, et issus au maximum de l'Agriculture Biologique. Tout est fait maison ! Aussi, toute aide en fin de repas ou à la mise en place de la table est la bienvenue !

-**Le pique-nique** : sur demande et pour les groupes minimums de 8 p. il est possible de réserver les pique-niques du midi au moment de la réservation et jusqu'à 48h avant votre arrivée.

En aucun cas, nous ne fournissons de bouteilles d'eau et nous limitons les emballages de manière générale. Aussi, pensez à prendre votre gourde. Si vous êtes présents plusieurs jours, nous vous donnerons au maximum des emballages réutilisables et lavables par nos soins.

-**Check-in arrivée tardive (après 19h)** : notre accueil est ouvert de 16h30 à 19h. Cette option gratuite vous permettra d'arriver au gîte après 19h. Vous pourrez recevoir des conseils sur la zone et le chambre le lendemain matin. Le client devra bien renseigner le téléphone sur lequel lui envoyer le code d'entrée et le nom de sa chambre. De 22h à 8h, le gîte de Llo est calme. Il est impératif de ne pas déranger les autres clients du gîte lors de votre arrivée. Pensez également à prévenir de votre présence ou non au petit-déjeuner du lendemain.

- **Cuisine libre (6h30 à 22h)** : Cette cuisine est à votre disposition moyennant un forfait symbolique de 4 € par séjour et par chambre. Les règles concernant son fonctionnement sont à votre disposition sur place. Le client s'engage à restituer la cuisine propre comme à son arrivée et pour les personnes suivantes.

Cette cuisine est sous votre responsabilité le temps où vous l'occupez. Vous devez veiller à mettre la hotte pour les fumées et fermer la porte qui donne dans la salle-à-manger s'il y a beaucoup d'odeurs.

Facturation de perte ou de casse des ustensiles de la petite cuisine libre : couverts 1 €/unité, Assiettes 1 €/unité, verre 1 €/unité, tasse 2 €/unité, bol : 2€/unité, Plat :10€/unité, Autres (cafetière, planche à découper). Le client peut également racheter les ustensiles qu'il a cassé et les remplacer durant son séjour.

Le client s'engage à prendre également en charge la commande et le remplacement de pièce de rechange s'il a dégradé des accessoires à l'intérieur des frigos, four, micro-onde mise à disposition.

Généralement, nous faisons le ménage de cette cuisine (poubelles, sol et rangement de la vaisselle) une fois par jour aux alentours de 11h-12h. Il est important de respecter ce temps de nettoyage et de renouveler votre présence plus tard dans ce lieu.



- **Lit parapluie et baignoire** : Nous disposons de chambres plus ou moins grandes qui permettent ou non d'accepter les lits parapluie. Il est indiqué dans le processus de réservation cette possibilité d'ajout ou non. Si l'option n'est pas réservable, cela signifie qu'il n'est pas possible d'inclure un lit parapluie. Vous devez nous appeler et directement voir avec nous la solution la plus adaptée pour votre séjour.

Si votre bébé fait du bruit la nuit, pensez également aux autres clients et n'hésitez-pas à vous rendre dans les parties communes du gîte, au rez-de-chaussée, le temps qu'il se calme. Merci.

- **Les extras sur place** : Les soirs de table d'hôtes, nous proposons l'apéritif pour nos clients à partir de 19h. La carte est petite et correspond à notre façon de travailler : les produits locaux et de bonne qualité. Les extras seront notées sur votre réservation et à régler la veille de votre départ ou le jour J.

4- LA RÉSERVATION ET LE PAIEMENT DE L'ACOMPTE ET SOLDE

Vous pouvez réserver de différentes manières au gîte de Llo : en ligne sur notre site internet, par téléphone ou à la suite d'un mail précis, *ou par le biais de plateformes de revente ayant leur cgv et politique (booking, airbnb, expedia, etc.)*.

Vous pouvez réserver également par le biais de notre chargée clientèle groupe si vous êtes + de 8 personnes et que vous nécessitez un devis en amont.

La façon la plus simple et la plus évidente pour réserver au gîte de Llo est de passer directement sur notre site internet ou en direct par téléphone: www.gitedello.fr C'est aussi la solution la moins chère pour le client car nous n'avons aucune rétribution à effectuer à un quelconque revendeur.

Dans tous les cas, vous devrez renseigner votre identité, adresse, portable durant le séjour, adresse mail et le type de prestations souhaités. Que vous passiez par notre site ou par nous directement, vous devrez verser un acompte correspondant à nos cgv et selon le type de public que vous représentez (groupe, individuels).

Le paiement au gîte de Llo se fait alors par **Carte bancaire** (Visa, Eurocard / Mastercard, American Express, Carte Bleue), via un **formulaire de paiement**.

La SARL Pyrène et Compagnie dispose d'un numéro de VADS auprès de la banque populaire du Sud. Nous avons choisi Atos afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire au moyen du 3D Secure. La carte de paiement du Client fait l'objet de contrôles sécuritaires (contrôle d'encours, contrôle du pays de la carte, contrôle du pays de l'adresse IP.....) par le partenaire désigné et peut être refusée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie etc.

Les données de carte bancaire sont uniquement conservées par notre réseau bancaire, dans le cadre d'une stricte politique de sécurité des données bancaires.

Si vous réservez en ligne sur le site, pour finaliser votre réservation, vous devrez passer par ce biais. Par téléphone ou mail, vous retrouverez un lien formulaire de paiement se trouvant en bas de votre réservation. Vous devrez de la même manière renseigner vos informations et payer la somme due. Une validation avec accord « securi pass » sur l'application en ligne de votre banque est nécessaire désormais pour valider.



Autres moyens de paiement : Virement bancaire (pour tous les groupes), Chèques, Espèces (*pour le solde uniquement*) ou Chèques vacances ANCV (à remplir par le client concernant son identité).

5-MODIFICATION, ACOMPTE & ANNULATION DU SEJOUR

Les modifications/ annulations de séjour sont toujours soumises à approbation d'un membre de l'équipe du gîte de Llo et si besoin d'un membre de la direction, et avec un minimum de 24h d'anticipation (exemple : annulation d'un petit-déjeuner, d'une table, etc.). Elles ne donnent pas forcément lieu à un accord puisqu'elle dépende de nos possibilités.

Nous nous engageons néanmoins à faire le maximum pour répondre à votre besoin tout en respectant notre travail et notre réalité.

Toute modification/ annulation doit être notifiée par écrit.

- **Acompte** : nous demandons 50 % à la réservation de votre séjour.
- **Annulations avant le séjour :**

< En cas d'annulation liée à des restrictions gouvernementales ou régionales liées au Covid 19 **nous vous rembourserons entièrement** dans un délai le plus court possible (*sous 30 jours maximum*).

< En cas d'annulation intervenant entre le moment de votre réservation et 7 jours avant votre arrivée, **nous conserverons 50 % de la partie hébergement dû** (nuitées en chambres uniquement) **et nous vous rembourserons les acomptes liés aux options prises** (*sous 30 jours*).

< En cas d'annulation intervenant 7 jours avant votre arrivée, **100 % de la réservation est due** (*hors options*). **Nous conserverons donc l'acompte versé à la prise de réservation** et vous disposerez de 7 jours pour nous envoyer le solde dû. Si nous vous devons une certaine somme (*exemple : vous avez versé 100 % à la réservation y compris les petits déjeuners*) alors nous disposerons de 30 jours pour effectuer votre remboursement.

<Condition spéciale Covid : En cas d'annulation intervenant 7 jours avant votre arrivée et jusqu'à 24h avant votre arrivée, sur justificatif et mail (médical uniquement et uniquement lié au Covid), nous reporterons l'entièreté de votre séjour dans les 12 mois suivants. Nous conserverons donc votre acompte et l'imputerons à la prochaine réservation.

Attention : nos « conditions d'annulations générales » ne s'appliqueront plus. En effet, en cas d'annulation par le client, 100 % de la réservation sera due (*hors options*).

*(*en cas de changement tarifaire, le prix de l'hébergement restera le même pour le client, les options seront quant à elles proposées au tarif en vigueur).*

Qui peut prétendre à cette condition ?

- Dans le cas d'une réservation individuelle (avec une facture établie par réservation), cette condition s'applique à et pour toutes les personnes qui composent ce foyer.
- Dans le cas d'un groupe de plus de 8 personnes pour lequel la réservation a été établie à un seul et un même nom, cette condition s'applique uniquement pour l'organisateur lui-même. Si un des membres du groupe ne peut pas venir, alors cette condition ne s'applique pas.



• Annulations pendant le séjour :

Si vous mettez un terme à votre séjour pour raison personnelle : la somme totale du séjour (*hors repas non pris*) est due donc aucun remboursement ne sera effectué de la part de Pyrène et Compagnie.

6-ANIMAUX DOMESTIQUES, PARKING, ESPACES EXTERIEURS

Nos amis les animaux ne **sont pas admis** au sein de notre établissement (sauf accord écrit des exploitants du gîte et dans le cadre de chiens guide bien sûr).

Si toutefois un accord exceptionnel était accordé au client de séjourner avec son chien au sein de notre gîte, alors l'animal devra être tenu en laisse dans les parties communes (couloir, jardin). Par mesure d'hygiène, l'animal ne dormira pas dans/sur le lit ou lits superposés. Il ne pourra pas se rendre dans les parties communes du gîte à savoir : salon, salles-à-manger et cuisine libre.

Les espaces extérieurs sont ouverts et libres d'accès dans le respect des règles du gîte qui consiste à ne pas déranger autrui de 22h à 8h.

Un espace fumeur (légèrement à l'écart) a été mis en place pour éviter de déranger la quiétude des autres clients.

La présence des parents ou d'adultes responsables est impérative dans les espaces extérieurs et à l'aire de jeux (admis aux enfants jusqu'à 12 ans).

Espace grillade : **Sur réservation uniquement** auprès d'un membre de l'équipe et avec la connaissance des règles essentielles concernant le feu (ne jamais laisser le feu sans surveillance), la connaissance du fonctionnement du gîte (point d'eau, etc.).

Parking : Les gérants de l'établissement déclinent toute responsabilité en cas d'accident, de dégât, de vol ou autre dommage causé aux voitures, motos, vélos, vans, et/ou objets de valeur laissés sur le parking et dans l'établissement.

7-REGLEMENT INTERIEUR GENERAL

Le Client accepte et s'engage à respecter le Règlement de l'Etablissement, ainsi que tous ses accompagnants, à savoir :

- Avoir une tenue et un comportement décents, non contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, être non alcoolisé, non bruyant afin de ne pas troubler la tranquillité des autres Clients ou du personnel ;
- Être respectueux et courtois, s'abstenir de tout propos à caractère sexuel, raciste, antisémite, homophobe, ainsi que de toute forme de harcèlement ;
- S'abstenir de tout comportement qui pourrait nuire à la tranquillité des autres Clients et surtout de 22 heures à 8 heures du matin ;
- Ne pas céder, à titre onéreux ou gratuit, sa réservation à un tiers, celle-ci étant nominative ;
- Ne pas introduire dans les hébergements de tierces personnes sans avoir obtenu l'autorisation de l'établissement ;
- Ne pas introduire d'animaux, même domestique au sein de l'Etablissement, ceux-ci n'étant pas autorisés ;
- Laisser l'accès à son hébergement le jour prévu à votre arrivée afin que le ménage puisse y être effectué et quitter son hébergement avant 10 heures à la fin du séjour ;



- Respecter le nombre d'occupant du logement renseigné lors de la réservation et ce pour des raisons évidentes de sécurité ;
- Veiller à son badge ou les clefs permettant l'accès à son hébergement, s'interdire de les confier à un tiers et signaler toute perte ou vol immédiatement à l'accueil ;
- Veiller à ce que la porte de l'hébergement soit bien fermée avant de le quitter ou de se coucher ;
- Veiller à vos objets considérés comme étant de valeur, notre responsabilité ne pouvant être engagée à cet égard ;
- Surveiller ses bagages ou effets personnels dans les espaces publics qui demeurent sous votre responsabilité ;
- Procéder au règlement de l'ensemble de ses consommations ou dépenses sur place ;
- S'interdire de fumer et d'introduire toutes substances ou objet illicites et/ou dangereux dans l'enceinte de l'Etablissement sous peine d'amende ;
- S'interdire de prendre des repas dans les chambres, les salles-à-manger étant à votre disposition si vous nettoyez après vous ;
- S'interdire d'utiliser pour des raisons évidentes de sécurité, tout appareil à combustion ou à gaz dans l'enceinte du Gîte;
- S'abstenir de dégrader les lieux et objets au sein des hébergements et dans les parties communes, sous peine de facturation.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses occupants de son hébergement au sein de l'Etablissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées.

Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra nous conduire à demander au Client de quitter l'Etablissement ainsi qu'à toutes les personnes qui partagent son séjour. Nous pourrions également refuser toute réservation future.

8-ASSURANCE

Nous disposons d'une assurance responsabilité civile et multirisques en tant qu'hébergement recevant du public.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait à autrui via une responsabilité civile à minima. La signature du présent contrat fait défaut d'une déclaration sur l'honneur d'être assuré.

Les gérants ne pourront en aucun cas être responsables d'un accident survenu à un enfant laissé sans surveillance dans et autour de l'établissement par exemple.

9-FORCE MAJEURE

La force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Sont considérés comme cas de force majeure les cas habituellement reconnus par la jurisprudence des Tribunaux français.

Dans le contexte de crise sanitaire ou de toute autre circonstance exceptionnelle, si des mesures restrictives d'accès voire d'interdiction d'exploitation totales ou partielles de certains espaces recevant du public étaient prises par les autorités compétentes, le Client est informé que nous pourrions ne pas rendre disponibles certains services autre que l'hébergement (accès au restaurant, cuisine libre...), sans que notre responsabilité ne puisse être mise en cause.



10-LITIGES

Les Conditions générales et particulières sont régies par le droit français.

Il convient de trouver ensemble des solutions et en amont pour satisfaire les deux parties.

En cas de contestation relative aux présentes Conditions générales et/ou particulières, le Client est informé qu'il peut avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi l'Établissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage.

La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation grâce à un formulaire de saisine.