

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 l'établissement L'OUSTAOU DU LUBERON sur son Site et ses Services mobiles.

Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.

Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

Les noms « Établissement » et « site » font référence dans l'ensemble de ce texte au site nommé www.lemoulinduboisset.com et correspondant au nom de domaine consultable à www.lemoulinduboisset.com.

2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web ou les Services mobiles et de ses partenaires.

3. Opposabilité des conditions générales

En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation sur le Site web ou les Services mobiles ou auprès de ses partenaires.

4. Réservation et paiement d'un acompte

Les réservations sont effectuables sur le site web via le Channel manager Ke-Booking, , par téléphone, par e-mail ou par courrier.

La réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client par le versement d'un acompte, et après réception d'une confirmation de réservation détaillée.

Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'établissement (exceptions faites pour les réservations prépayées au moment de la réservation et notamment celles effectuées auprès d'un OTA (Airbnb, Abritel, booking.com notamment).

L'établissement se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où la réservation serait incomplète.

Les réservations quelles que soient leurs origines seront payables en euros uniquement.

L'établissement accepte les cartes de crédit suivantes lors du paiement de l'acompte en ligne : Visa, Mastercard, système PayPal et possède un système de réservations sécurisée (SSL) qui protège et crypte toutes les données sensibles transmises à la réservation afin d'empêcher toute divulgation à un tiers.

Si le client ne souhaite pas passer par une réservation via internet, l'établissement accepte également les règlements de l'acompte par virement ou par chèque.

Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'établissement ne peut être recherchée à cet égard.

5. Paiement du solde

Le règlement du solde s'effectue à l'établissement le jour de l'arrivée, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation

(prépaiement en ligne sur certains tarifs et OTA).

Quatre modes de versement du solde sont possibles :

- soit par chèque à l'ordre de l'établissement et adressé directement à l'établissement, L'établissement pourra alors demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes.

- soit par chèques vacances ou E-connect*
- soit par carte bancaire,*
- soit par virement ou transfert sécurisé via internet,*
- soit en espèces*

6. Modification de séjour

Toute modification de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à l'établissement, par téléphone ou par messagerie instantanée. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.

En cas de modification de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) :

– Tout séjour commencé est entièrement dû.

7. Annulation de séjour

Toute annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à l'établissement, par téléphone ou par messagerie instantanée. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.

En cas d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) , le montant de l'acompte ne sera pas remboursé, le solde sera dû si l'annulation est effectuée à plus de 20 jours de la date d'arrivée prévue

L'Oustaou du Luberon conseille vivement de prendre une assurance annulation, via nos partenaires (mentionnés dans la confirmation de location),

– Tout séjour commencé est entièrement dû.

8. Force majeure

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

9. Prix

Les prix sont indiqués en Euros.

La TVA est toujours comprise.

Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation.

Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'établissement lors du séjour et, le cas échéant, la taxe de séjour.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Les établissements, professionnels indépendants, sont libres de faire varier leur prix à tout moment. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

10. Réclamations, litiges

Toute réclamation doit être formulée auprès de l'établissement et ce, dans un délai de 7 jours à compter de la date de séjour.

À défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de 30 jours, chacune des parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

11. Responsabilités

Il appartient à l'Établissement de prendre toutes garanties et toutes assurances nécessaires à l'accueil du public dans son Établissement et à l'exercice de son activité.

La responsabilité de l'établissement est limitée en cas de vol de biens ou d'objets lorsqu'ils ont été confiés à sa garde uniquement.

Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Le client devra informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine. Il est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, (gites, espaces communs tels que piscine, jacuzzi, jardin, jeux, espaces en plein air) à supporter les coûts de remise en état.

Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou considéré comme mettant en danger la vie d'autrui 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. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

Le client s'engage à n'inviter aucune personne sans en avoir au préalable demandé l'autorisation aux propriétaires de l'Oustaou du Luberon . En cas de réponse positive :

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement.

Le client s'engage à faire respecter, par les participants et leurs invités, l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumer dans les locations).

Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de

l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

Le jour de l'arrivée, le client s'engage à ne pas se présenter à l'accueil de l'établissement avant 15 heures, sauf autorisation exceptionnelle et préalable de la part des propriétaires.

Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la location avant 10 heure le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

L'Oustaou du Luberon accepte un seul animal de compagnie / gîte, sous réserve d'avoir eu autorisation

*L'établissement **L'Oustaou du Luberon** propose un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'établissement ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'établissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.*

Les photographies présentées sur le Site et les Services mobiles de l'établissement ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'établissement présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

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, imprévisible et insurmontable, 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.

12. Délogement

L'établissement se réserve le droit de modifier le choix de la location réservée par le client et de le reloger dans une autre location de catégorie identique ou supérieure. L'établissement s'engage à prévenir le client, sauf cas de force majeure, le plus tôt possible.

13. Médiation

Le décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, qui transpose en droit français la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, viennent préciser les conditions d'application de l'article L152-1 du Code de la consommation, qui oblige les professionnels de tous secteurs de la consommation à proposer une procédure de médiation en cas de litige avec leurs clients. Selon la loi, l'issue de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours. Nous vous invitons à formuler vos demandes exclusivement par mail qui apporteront une datation de votre correspondance et d'en garder une archive personnelle.

Médiation interne

Pour tous litiges n'ayant pas trouvé de solutions, nous vous invitons à joindre le service de Médiation Interne, qui s'engage à vous apporter une réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours.

En cas d'insatisfaction, il est porté à votre connaissance le recours auprès d'un médiateur externe de votre choix.

Médiation externe

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 Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur)

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

24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

15. Droit applicable

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française et européenne.