



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux prestations liées à la vente de prestations hôtelières séminaires, réunions, congrès, fournies par le Relais Le Bocage visés au contrat/devis joint. Ces CGV sont adressées au Client en même temps que le contrat/devis/bon de commande/proforma. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV. Les présentes CGV ainsi que le contrat/devis/bon de commande/proforma associé forment un ensemble indissociable. En cas de contradiction entre les dispositions figurant au contrat/devis/bon de commande signé par le Client et celles figurant aux présentes CGV, les dispositions du contrat/devis prévalent.

Ces CGV pourront être modifiées et mises à jour par la direction du Relais le Bocage à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

ARTICLE 2 : CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Toute réservation sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat/devis/bon de commande/proforma par le client avant la date d'option indiquée au devis et retourné au Relais le Bocage, dûment daté, paraphé sur chaque page et signé par le client, revêtu de la mention « Bon pour accord » et de son cachet.
- ou d'autre part, de la réception du solde ou des arrhes de 30 % visé à l'article 8 du montant total des prestations choisies selon ces dernières et le contrat.

Le versement des arrhes vaut confirmation de réservation et adhésion entière et sans réserve des CGV.

À défaut de versement des arrhes, le Relais le Bocage ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des prestations réservées.

ARTICLE 3 : ORGANISATION DU SEJOUR ET DES PRESTATIONS

3.1 – SEJOUR

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.

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 client (y compris les participants ou leurs invités) accepte et s'engage à utiliser les lieux en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera le Relais le Bocage à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Le client s'engage à rappeler aux participants les dispositions ci-dessus et se porte garant du respect de toutes ces recommandations par les participants.

3.2 - CHAMBRES

Les chambres, selon les termes de notre proposition, seront mises à disposition des bénéficiaires à partir de 16h et doivent être libérées le jour du départ avant 10h. Tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire. Le nombre de personnes par chambre doit impérativement être respecté.

3.3 - REPAS

Les repas, selon la composition de notre proposition, seront servis entre 7h45 et 9h30 pour le petit-déjeuner, 12h et 13h30 pour le déjeuner et 19h et 19h 30 pour le dîner.

Le client doit annuler le nombre de petit-déjeuner au plus tard la veille, heure limite 16h. Au-delà, le Relais Le Bocage se réserve le droit de facturer les petits-déjeuners même s'ils ne sont pas consommés.

Le client doit confirmer le nombre exact de participants aux repas avant la date de début de la prestation :

- 24H à l'avance pour les individuels et groupes de moins de 15 personnes

- 15 jours à l'avance pour les groupes de plus de 15 personnes

La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation et donne lieu à l'application de la l'article 6 des présentes CGV.

Il est rappelé que le client ne peut apporter aucune nourriture ni boisson pour l'événement. S'il souhaite emporter à l'issue du banquet une partie des denrées non consommées, il s'engage à se conformer aux lois et règlements en vigueur concernant les mets et boissons de façon à ce que le Relais le Bocage ne puisse être ni inquiété ni recherché en responsabilité.

3.4 - NO-SHOWS

En cas de " no-shows " (annulation sans préavis), le Relais le Bocage facturera au client une indemnité égale à 100 % du montant TTC des prestations réservées dans les conditions de l'article 9 des présentes CGV.

3.5 - MISE À DISPOSITION DE SALLES DE REUNION

La salle de réunion sera fournie et préparée par nos soins et utilisée conformément à notre proposition. Elle ne pourra pas être sous-louée. Nous nous réservons le droit de modifier les installations réservées, sous réserve que les nouveaux espaces attribués correspondent aux besoins du client. Aucun autres équipements (mobilier, numériques, techniques...) fournis par nos soins ne pourra être utilisés par le client dans la salle de réunion sans notre accord écrit. Dans ce cas, le client fournira les éléments nécessaires à garantir la conformité de ces équipements, notamment au regard des règles de sécurité et d'incendie dans un ERP.

Après utilisation, le client doit remettre les lieux en leur état initial, propre et retirer tous les équipements apportés sans délai.

Toute augmentation du nombre de participants doit être communiqué préalablement et immédiatement par tous moyens pour acceptation préalable à l'événement par le Relais le Bocage.

Toutes nourritures et boissons autres que celles prévus dans notre proposition ne sont pas autorisées dans les locaux sans notre acceptation préalable.

Tous dépassements d'horaires seront susceptibles d'être facturés en sus.

3.6 – FICHE DE POLICE

Une fiche police devra être rempli tous les clients étrangers, y compris les ressortissants de l'Union européenne, et remis à la réception à l'arrivée. Demander un exemplaire à la réception.

ARTICLE 4 - RETRACTATION

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournies à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

Le versement des arrhes vaut confirmation de réservation et adhésion entière et sans réserve des CGV.

ARTICLE 5 - MODIFICATION

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courrier électronique ou voie postale au Relais le Bocage. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable du Relais le Bocage. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, le Relais le Bocage est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

ARTICLE 6 : ANNULATION

Les annulations de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être adressées par écrit au Relais le Bocage. En cas d'interruption du séjour, pour quelque cause que ce soit, l'intégralité du prix TTC pour l'ensemble du séjour convenu sera encaissée sans recours possible du client.

Est considérée comme une annulation totale ou partielle tardive toute annulation reçue par le Relais le Bocage au-delà des délais prévus aux présentes CGV.

6.1 - ANNULATION TOTALE

Les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

Pour les individuels et les groupes inférieurs à 15 personnes :

- Annulation plus de 15 jours avant le début de la prestation : arrhes reportées pendant 18 mois ou remboursées par chèque bancaire sur demande écrite.
- Annulation entre 7 jours et 15 jours avant le début de la prestation : retenue de 10 € TTC de frais de dossier, arrhes reportées pendant 18 mois ou remboursées par chèque bancaire uniquement, sur demande écrite.
- Annulation moins de 7 jours avant le début de la prestation : retenue de 30 % du prix total TTC de la prestation, soit le montant des arrhes versées non remboursées/non reportées.

Pour les groupes supérieurs à 15 personnes :

- Annulation plus de 90 jours avant le début de la prestation : retenue de 100 € de frais de dossier, arrhes reportées pendant 18 mois ou remboursées par chèque bancaire uniquement, sur demande écrite.
- Annulation moins de 90 jours avant le début de la prestation : arrhes non remboursées/non reportées.

6.2 - ANNULATION PARTIELLE

Une annulation partielle correspond à une réduction du montant du contrat quelle qu'en soit l'origine : diminution de la durée de la manifestation, du nombre de personnes et/ou des prestations commandées. En cas d'annulation partielle, les frais d'annulation encourus par le client sont les suivants :

Pour les individuels et les groupes inférieurs à 15 personnes :

- Jusqu'à 24H avant la date du séjour : pas de frais en cas d'annulation partielle.
- Moins de 24H avant la date du séjour : 100% des montants annulés seront facturés.
- Tout séjour commencé est entièrement dû.

Pour les groupes supérieurs à 15 personnes :

- Jusqu'à 15 jours avant la date du séjour : pas de frais en cas d'annulation partielle.
- Moins de 15 jours avant la date du séjour : 100% des montants annulés seront facturés.
- Tout séjour commencé est entièrement dû.

6.3 - RÉVISION DES CONDITIONS

Les conditions d'annulation ci-dessus pourront être modulées en fonction des impératifs d'exploitation de l'établissement et/ou du caractère exceptionnel ou complexe de la prestation.

ARTICLE 7 : PRIX

Tous les prix sont affichés en euros et inclus la TVA au taux en vigueur à la date de la commande.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

ARTICLE 8 : RÈGLEMENT

Sauf dispositions différentes prévues au contrat/devis/bon de commande/proforma prévoyant la totalité du règlement de la prestation à la réservation, des arrhes d'un montant de 30 % calculé sur le total TTC de la prestation réservée sera versé lors de la confirmation de la réservation, le règlement du solde intervient au plus tard 15 jours après la date de fin de séjour.

Le règlement s'effectue :

- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de Relais le Bocage, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,
- Par virement bancaire au Relais Le Bocage FR14 2004 1010 1306 6044 0S03 448
Par espèce : maximum 1000 € par réservation
Par chèque vacances : jusqu'à 500 € par réservation
- Par carte bancaire : en VAD par le biais du système sécurisé du Relais le Bocage entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

Aucun délai de paiement ne pourra être accordé. Un règlement anticipé ne pourra bénéficier d'escompte. Les frais bancaires liés aux règlements des factures sont à la charge du client.

Le règlement des prestations supplémentaires demandées sur place, sera assuré directement par le client avant son départ à la réception de l'établissement.

En cas de long séjour (supérieur à 2 semaines), une facturation sera établie par semaine.

ARTICLE 9 : EXPOSITIONS ET DÉCORATION

Toute installation effectuée par le client devra être conforme aux prestations du cahier des charges de l'établissement ainsi qu'aux dernières prescriptions de sécurité en vigueur et devront être soumises à l'approbation préalable de la commission de sécurité. Tout projet de décoration ou d'implantation de stands devra être soumis à l'établissement et comprendre 2 exemplaires d'implantation sous peine de se voir refuser l'autorisation d'exposer.

ARTICLE 10 : ENTRÉES PAYANTES

Le client s'engage à déclarer par écrit adressé à l'établissement en même temps que le contrat accepté et les arrhes, son engagement de totale responsabilité quand la manifestation organisée dans les locaux du Relais le Bocage est assortie d'une entrée payante. Dans ce cas, la perception du droit d'entrée doit s'effectuer à l'intérieur des locaux loués. En aucun cas le personnel de l'établissement ne doit participer à cette perception.

ARTICLE 11 : DROITS D'AUTEUR

Le client doit faire son affaire personnelle de toutes déclarations et du paiement de tous droits notamment à la SACEM et à la SPRE, pour la diffusion d'œuvres musicales et plus généralement de toute animation au sein des locaux.

Le client doit justifier à l'établissement préalablement à la manifestation, de la déclaration faite à la SACEM et à la SPRE.

ARTICLE 12 : RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque des obligations mises à sa charge en vertu des présentes, l'autre partie pourra immédiatement résilier le contrat par l'envoi à la partie fautive d'un courrier recommandé avec avis de réception mettant en demeure d'exécuter l'obligation en cause, et restée sans effet pendant un délai de cinq jours. L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la prise d'effet de la résiliation et ce sans préjudice de tout recours dont pourrait disposer l'autre partie.

ARTICLE 13 : CAS DE FORCE MAJEURE

Le client et le Relais le Bocage ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un

CGV – document non contractuel

cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendamment de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Relais le Bocage est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à l'adresse relais.bocage@wanadoo.fr, ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Relais le Bocage 2 rue de Mausson 53220 Pontmain, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données du Relais le Bocage ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles relais.bocage@wanadoo.fr.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous êtes invité à consulter la politique de confidentialité du Relais le Bocage à l'adresse <https://www.relaislebobage.com>

ARTICLE 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou sur le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site du Relais le Bocage causant un préjudice quelconque au Relais le Bocage ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

ARTICLE 16 : NULLITÉ PARTIELLE

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes CGV n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Toutes les autres stipulations des présentes resteront applicables et produiront tous leurs effets.

ARTICLE 17 – ARCHIVAGE DU CONTRAT

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le Relais le Bocage pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Le Relais le Bocage archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

ARTICLE 18 : CESSIION DU CONTRAT

Les présentes CGV ne pourront, en aucun cas, faire l'objet d'une cession par le client, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, sans l'accord préalable et écrit du Relais le Bocage.

ARTICLE 19 - LOI, RECLAMATION ET LITIGE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Relais le Bocage par courriel à relais.bocage@wanadoo.fr par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante du Service Clientèle dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Laval pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.