

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Applicables à toute réservation à compter du 14/08/2020

ARTICLE 1 - Champ d'application et opposabilité

Les présentes Conditions Générales de Services s'appliquent, sauf accord contraire écrit entre le Client et OPUS, à l'ensemble des prestations de services conclues (ci-après le « Contrat ») par OPUS, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 10.000 euros, dont le siège social est sis Les Grangeraiies, Saint-Martin-de-Belleville, 73440 Les Belleville, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 878274224, n° TVA intracommunautaire FR44 878274224 (ci-après « OPUS ») auprès de tout acheteur hors agence de voyage et professionnels ayant conclu une convention générale avec OPUS (ci-après le(s) « Client(s) »), sous réserve toutefois des dispositions spécifiques applicables à chacune des catégories indiquées), professionnels, non-professionnels ou consommateurs, désirant bénéficier des services proposés par OPUS (ci-après le(s) « Service(s) ») à distance sur le site Internet accessible via le lien url suivant : www.lodji.fr (ci-après le « Site »).

Les Conditions Générales de Services sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version. La version applicable au contrat conclu avec le Client est celle en vigueur à la date de réservation. Elles seront en tout état de cause jointes à la confirmation de la réservation envoyée sur support durable au Client.

ARTICLE 2 – Services proposés

Les caractéristiques principales des Services proposés sur le Site et, notamment les dates de disponibilité, l'accès à l'espace bien-être et à la salle de sport ou les autres services inclus dans l'offre, et le prix sont présentés au cours du processus de réservation. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute demande de réservation. Ces caractéristiques, présentées en langues française et anglaise, seront confirmées au plus tard avant la réservation par le Client.

ARTICLE 3 – Processus de réservation

La réservation est passée sur le Site ou par le biais de toute communication écrite (courriel, courrier, fax).

Pour réserver, le Client doit au préalable choisir entre la réservation d'une chambre ou d'un appartement. Il est renvoyé vers les formulaires de contact par le biais desquels il devra renseigner son nom, son adresse mail ainsi que les caractéristiques principales souhaitées du Service envisagé.

OPUS communique par mail au Client les caractéristiques principales des Services qui correspondent aux demandes du Client, soit :

- la catégorie touristique de l'hébergement ;
- le nombre de nuitées ;
- les repas fournis ;
- les visites, les excursions et les autres services compris dans le prix total ;
- dans l'hypothèse où OPUS propose un service touristique qui repose sur une communication verbale efficace, il précise la langue dans laquelle ce service sera fourni ;
- les modalités de paiement, y compris le montant à verser à titre d'arrhes et le calendrier pour le paiement du solde ;
- le prix total incluant les taxes ;

- des informations d'ordre général concernant les conditions applicables, en France, en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires.

OPUS fournit également des informations générales sur le fait de savoir si le séjour est adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du Client, des informations précises sur l'adéquation du séjour aux besoins du Client.

Le Client s'assure d'avoir renseigné, sous sa responsabilité, les informations exactes et complètes requises, notamment les éléments liés à son identification, à la période de séjour ou au nombre de personnes devant séjourner. OPUS ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs du Client et des conséquences qui peuvent en découler. Il se réserve le droit de faire supporter au Client les frais résultant d'une information erronée communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa réservation de Service, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une réservation de Service est réalisé lors de l'envoi au Client de la confirmation de la disponibilité de la chambre ou de l'appartement, et de l'acceptation de la réservation par OPUS. Une confirmation écrite de prise en compte de sa réservation lui est envoyée dans les plus brefs délais par OPUS (courriel, courrier, fax).

Outre les caractéristiques principales du Service, la confirmation de la réservation devra faire état des exigences particulières du Client qui ont été acceptées par OPUS.

OPUS se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

ARTICLE 4 – Prix et conditions de paiement

Les prix sont affichés Toutes Taxes Comprises et Hors Taxes sur l'offre et la confirmation de réservation du Service, et s'entendent par chambre ou par appartement pour le nombre de personnes pour la période de séjour sélectionnée par le Client. Les taxes éventuellement applicables seront celles en vigueur le jour de la réservation.

Le prix du Service ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le Contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début d'exécution du Service. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du Service, le Client peut résoudre le contrat. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Afin de valider la réservation, le Client devra verser des arrhes correspondant à 50% du montant total de la réservation, soit par virement bancaire, carte de crédit ou de débit. Le solde devra être réglé 30 jours avant la date d'arrivée.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par OPUS.

Une facture est adressée au Client par email au jour du versement des arrhes. Une facture définitive sera adressée par OPUS et remise au Client lors du complet paiement du Service, laquelle fera référence aux factures d'arrhes.

Tout défaut de paiement total ou partiel entraîne l'application par OPUS sur la somme restant due d'une pénalité de retard équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal le lendemain de la date d'échéance, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Lorsque le Client est professionnel, tout défaut de paiement total ou partiel à l'échéance entraîne, de surcroît, la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, OPUS pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

ARTICLE 5 – Résidences - Garantie

A titre de garantie lors de votre location de résidence, un montant de 1000€ sera bloqué sur la carte bancaire de votre choix, sous forme de pré-autorisation. Aucune demande de débit n'est faite. La prise de possession des lieux ne pourra se faire sans le blocage préalable de la garantie dont question ci-avant. La garantie sera bloquée dans les 7 jours précédant la date d'arrivée et débloquée dans les 7 jours suivant votre départ. Des retenues pourront être effectuées en cas de dégradations et/ou de non-paiement de sommes dues.

ARTICLE 6 – Cession de contrat

Le Client peut céder le Contrat à un tiers satisfaisant à toutes les conditions applicables au Contrat, moyennant un préavis de 7 jours adressé à OPUS.

Le Client initial et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. OPUS informe le cédant des coûts réels de la cession.

ARTICLE 7 – Résolution

Le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le commencement d'exécution du Service, toutefois OPUS pourra alors conserver les arrhes versées par le Client selon les modalités suivantes :

- jusqu'à 60 jours avant la date d'arrivée : annulation sans frais ;
- entre J-60 & J-30 avant la date d'arrivée : 100% des arrhes conservées.
- à J-30 avant la date d'arrivée, en cas de non présentation ou séjour écourté : 100% du séjour conservés.

OPUS peut résoudre le Contrat à tout moment avant le commencement d'exécution du Service, en réglant au Client le double des arrhes versées sauf dans les cas suivants dont les modalités de résolution sont expressément prévus par le Code du Tourisme.

- En cas de de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant à proximité des installations de OPUS, le Client pourra demander la résolution, sans frais de résolution, du Contrat avant le commencement d'exécution du Service si ces circonstances ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat.
- De la même manière, si OPUS est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il devra notifier la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais et rembourser intégralement les paiements déjà effectués par le Client.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du Service et que OPUS n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le contrat

sans payer de frais de résolution et demander une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

ARTICLE 8 – Résolution – Conditions spécifiques

J-8 : Annulation sans frais en cas de : confinement / restrictions de circulation / quarantaine ou quatorzaine dans la ville ou le pays d'origine du client ou dans la station de Saint-Martin-de-Belleville.

J-1 : Annulation sans frais en cas de contamination au COVID-19 d'une des personnes devant prendre part au voyage il sera possible d'annuler votre réservation jusqu'à la veille de votre départ (sous réserve de justification avec un certificat médical ou résultat de test positif)

J-0 : Annulation sans frais en cas de fermeture de la station pour des raisons sanitaires.

Exclusions : les demandes de remboursement alors que le motif était connu au moment de la réservation (confinement, frontières fermées, quarantaine déjà en vigueur dans le pays d'origine...)

Dans le cas d'une réservation impliquant plusieurs foyers, seuls les occupants du foyer concerné par les mesures d'annulation Covid-19 pourraient être remboursés au prorata.

ARTICLE 9 – Force majeure

Chacune des parties ne pourra être tenue responsable de l'absence ou d'un retard dans l'exécution de tout ou partie du Contrat dû à un événement de force majeure, si celui-ci remplit les conditions requises pour qualifier la force majeure telles que précisées à l'article 1218 du Code civil.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations conformément à la loi. Si l'empêchement est temporaire, le cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 7 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résolution de plein droit du Contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après la première présentation d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiant cette décision.

ARTICLE 10 – Conformité

Le Client informe OPUS dans les meilleurs délais de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du Service. OPUS s'engage à remédier à toute non-conformité constatée, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur du Service.

Le Client pourra demander une réduction du prix si OPUS n'est pas en mesure de remédier à la non-conformité.

Lorsqu'une part importante du Service ne peut être fournie comme prévu dans le Contrat, OPUS propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à celles spécifiées dans le Contrat, pour la continuation du Contrat. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat, OPUS octroiera au Client une réduction de prix appropriée.

Le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client refuse les autres prestations proposées, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts sans résolution du contrat.

ARTICLE 10.1 - Conformité spa privatif

En cas de dysfonctionnement prolongé et involontaire du spa privatif du client durant son séjour, Opus s'engage à indemniser le client à hauteur de 35,00€ par jour de non-conformité du service de spa privatif.

En cas de force majeure provoquant l'interruption du fonctionnement habituel d'un ou plusieurs équipements de l'espace bien-être, OPUS décline toute responsabilité et aucune indemnisation ne sera proposée.

ARTICLE 11 – Assistance

Sur demande du Client, OPUS pourra également lui fournir des informations relatives aux services de santé, aux autorités locales et à l'assistance consulaire.

S'agissant de Clients mineurs non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, OPUS communique à la personne concernée les informations permettant d'établir un contact direct avec le Client mineur ou la personne responsable du Client mineur sur le lieu de séjour, à savoir le chef de réception.

ARTICLE 12 – Données personnelles

Les données à caractère personnel collectées par OPUS ont pour objectif la bonne exécution des Services, le respect des exigences légales, ou encore l'établissement de statistiques commerciales.

Notre politique de protection des données personnelles est détaillée dans un document figurant sur le Site sous l'onglet « Politique de confidentialité ».

ARTICLE 13 – Démarchage téléphonique

Afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par OPPOSETEL SAS, 92-98 Boulevard Victor Hugo - 92110 CLICHY. Cette liste est accessible à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

ARTICLE 14 – Langue

Les présentes Conditions Générales de Services sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 – Réclamations

Pour toute question ou réclamation relative à l'exécution des présentes, le Client peut contacter le Service clients :

- par téléphone : +33 4 79 08 92 82 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 sans interruption ;
- par courrier : 118 rue Notre Dame, LODJI, Saint-Martin-de-Belleville, 73440 Les Belleville, France.
- par mail : info@lodji.fr.

OPUS s'engage à traiter les réclamations dans les plus brefs délais.

Le Client est informé qu'une réclamation écrite sera nécessaire en cas de recours ultérieur à la médiation prévue ci-dessous.

ARTICLE 16 – Médiation

A défaut d'une résolution du litige par la procédure de réclamation détaillée à l'article « Réclamations » ou à défaut de réponse de OPUS dans les deux (2) mois du dépôt de sa réclamation, le Client peut, dans la limite de douze (12) mois à compter de sa réclamation écrite, recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès :

- le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel;
- Ou de la plateforme de règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/>

Pour plus d'information, il est possible de contacter OPUS par email à l'adresse indiquée à l'article « Réclamations ».

ARTICLE 17 – Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Service et les prestations en découlant sont soumises à la loi française sous réserve des règles impératives plus favorables dans le pays de leur résidence applicables aux services d'hébergement.

Le tribunal exclusivement compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun.