CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Applicables à toute réservation à compter du 16/11/2026.

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 Grangeraies, 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; il est de la responsabilité du Client d'en prendre connaissance.

ARTICLE 3 – Processus de réservation

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

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).

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 indiqués Toutes Taxes Comprises (TTC) sur l'offre et la confirmation de réservation du Service, et s'entendent par chambre ou par appartement, pour le nombre de personnes et la durée de séjour sélectionnés par le Client. Les taxes applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation.

Le prix du Service ne pourra être modifié qu'en cas de variation significative de coûts spécifiques, à condition que cette possibilité ait été expressément prévue dans le Contrat. En tout état de cause, aucun ajustement de prix ne pourra intervenir moins de vingt (20) jours avant le début d'exécution du Service. En cas de hausse supérieure à 8 %, le Client pourra résoudre le Contrat sans frais. Inversement, une réduction proportionnelle sera appliquée en cas de diminution des mêmes coûts.

Dans le cadre d'une offre de prix de type « flexible » ou de type « early-booking », afin de valider la réservation, le Client devra verser des arrhes correspondant à 50 % du montant total (hors taxes de séjour), soit par virement bancaire, soit via un lien de paiement sécurisé qu'il aura reçu par email. Le solde devra être réglé 30 jours avant la date d'arrivée. Si la réservation est effectuée à une date inférieure à 30 jours précédant le séjour, le montant total sera dû au moment de la réservation. À défaut de paiement du

solde à 25 jours avant l'arrivée, le contrat sera considéré comme résolu de plein droit aux torts du Client et les sommes non encore perçues resteront dues à OPUS.

Dans le cadre d'une offre de prix de type « non-remboursable », afin de valider la réservation, le Client devra verser 100 % du montant total de la réservation (hors taxes de séjour), par virement bancaire ou via un lien de paiement sécurisé transmis par email. 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 est remise au Client une fois le Service totalement réglé, en référence à la facture d'arrhes initiale. Tout défaut de paiement total ou partiel entraîne l'application, sur les sommes restantes, d'une pénalité de retard équivalente à trois fois le taux d'intérêt légal à compter du lendemain de la date d'échéance, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Lorsque le Client est un professionnel, tout retard de paiement entraîne en outre la facturation d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. OPUS se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire si les frais de recouvrement engagés sont supérieurs à ce montant, sur présentation de justificatifs.

En cas de réservation effectuée par un tiers, c'est-à-dire une personne autre que celle consommant le Service, il est requis que la personne souscrivant fournisse à OPUS un écrit attestant qu'elle accepte d'en assumer le paiement. Cet engagement écrit devra être accompagné d'une copie d'une pièce d'identité.

ARTICLE 5 – Résidences - Garantie

À titre de garantie lors de votre location de résidence, un montant de 2500€ 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 sauf retenue justifiée.

Toute dégradation, perte d'équipement, frais exceptionnels constatés lors du départ et/ou non paiement de sommes dues pourront être facturés au Client et prélevés sur la garantie bancaire constituée avant la prise de possession des lieux.

Les déchets doivent être évacués par le Client lors de son départ.

À défaut, des frais de nettoyage supplémentaires d'un montant forfaitaire de 100 € pourront être retenus sur la caution

La non restitution des cartes d'accès à l'espace wellness entraînera le débit de la somme de 5€ par carte non rendue sur la caution du client.

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

Dans le cadre d'une offre de prix de type « flexible » portant sur des chambres d'hôtel (typologie Supérieure, Deluxe Balnéo ou Suite Balnéo), le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le commencement d'exécution du Service. Toutefois, OPUS conservera les arrhes versées selon les modalités suivantes : jusqu'à 60 jours avant la date d'arrivée, l'annulation est sans frais ; entre 60 et 30 jours avant l'arrivée, la totalité des arrhes sera conservée ; à compter de 30 jours avant l'arrivée, en cas de non-présentation ou de séjour écourté, 100 % du séjour sera dû.

Pour les offres de type « flexible » relatives aux chalets et appartements, un délai de 48 heures suivant la confirmation de réservation est accordé au Client pour annuler sans frais. Au-delà de ce délai, le Client pourra toujours annuler sa réservation, mais OPUS conservera les arrhes versées selon les modalités suivantes : de 48 heures après la confirmation jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée, les arrhes correspondant à 50 % du montant total du séjour seront conservées ; à partir de 30 jours avant la date d'arrivée, en cas de non-présentation ou séjour écourté, 100 % du séjour sera dû.

Dans le cadre d'une offre de prix de type « early-booking » ou « non-remboursable », le Client dispose également d'un délai de 48 heures après confirmation pour annuler sa réservation sans frais. Passé ce délai, il pourra notifier son intention de ne pas exécuter le contrat, toutefois aucun remboursement ne sera effectué et l'intégralité des sommes dues, y compris le solde restant, restera exigible. Dans l'éventualité où le Client ayant souscrit une offre « early-booking » ou « flexible » décidait d'annuler son séjour sans avoir réglé le solde à 30 jours de l'arrivée, OPUS se réserve le droit d'exiger le paiement dudit solde et d'engager toute procédure judiciaire utile à son recouvrement.

Dans le cadre d'une offre de type « flexible » ou de type « early-booking », si le paiement du solde n'est pas intervenu au plus tard à 25 jours de l'arrivée, le contrat sera considéré comme résolu de plein droit aux torts du Client.

Le Client peut souscrire, à sa convenance, une assurance annulation via le partenaire Safe Booking.
Nous recommandons vivement cette option, qui couvre les frais d'annulation dans certains cas (voir conditions), notamment en cas de maladie.
En l'absence de souscription à cette assurance, et si l'annulation intervient en dehors des conditions de remboursement prévues aux présentes, le Client assume l'intégralité des risques financiers liés à cette annulation.
Cette assurance est contractée directement par le Client.

OPUS se réserve le droit de résoudre le Contrat à tout moment avant le début d'exécution du Service, en restituant au Client le double des arrhes versées, sauf dans les cas où les modalités de résolution sont fixées par le Code du Tourisme. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant à

proximité des installations de OPUS et compromettant l'exécution du Service, le Client peut également demander la résolution du Contrat sans frais. De la même manière, si OPUS est empêché d'exécuter le Contrat en raison de telles circonstances, il notifiera la résolution dans les meilleurs délais et remboursera intégralement les paiements reçus.

Enfin, si une non-conformité importante perturbe l'exécution du Service, et si OPUS n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier pourra résoudre le Contrat sans frais, demander une réduction de prix, et, le cas échéant, obtenir des dommages et intérêts en cas de préjudice distinct.

Résumé des conditions de réservation, paiement et d'annulation

Type d'offre	**Paiement à la réservation**	**Solde dû**	**Annulation gratuite**	**Frais d'annulation**	**Conditions spécifiques**
Flexible – Chambres	50 % (arrhes)	30 jours avant l'arrivée	Jusqu'à 60 jours avant l'arrivée	J-60 à J-30 : 50 % du séjour < J-30 : 100 % du séjour	Résolution de plein droit si solde non payé à J-25
Flexible – Chalets/Appartements	50 % (arrhes)	30 jours avant l'arrivée	Jusqu'à 48h après la confirmation uniquement	Après 48h jusqu'à J-30 : 50 % du séjour < J-30 : 100 % du séjour	Résolution de plein droit si solde non payé à J-25
Early-Booking	50 % (arrhes)	30 jours avant l'arrivée	Jusqu'à 48h après la confirmation uniquement	Aucun remboursement après 48h. Solde exigible même en cas d'annulation	Offre à tarif préférentiel. Engagement ferme après 48h. Résolution de plein droit si solde non payé à J-25.
Non-remboursable (NANR)	100 % (acompte total)	N/A	Jusqu'à 48h après la confirmation uniquement	Aucun remboursement après 48h	Paiement intégral à la réservation. Aucun remboursement, ni modification possible après 48h.

ARTICLE 8 – Conditions de réservation, de paiement et de résolutions pour une réservation de type "groupe" - à partir de 15 chambres.

Pour les réservations de 15 chambres et plus, les conditions suivantes s'appliquent.

Conditions de réservation et de paiement:

Le paiement d'un acompte de 50% du montant total de la réservation est requis au moment de la réservation. Le solde est à régler 90 jours avant l'arrivée.

Conditions d'annulation :

La réservation n'est pas remboursable en cas d'annulation, sauf si celle-ci intervient dans les 48 premières heures après la réservation.

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'informations, il est possible de contacter OPUS par email à l'adresse indiquée à l'article « Réclamations ».

ARTICLE 17 – Loi applicable et attribution de compétences

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.

ARTICLE 18 - Souscription à la formule "dîners"

Moyennant le tarif par personne indiqué dans l'offre reçue, le Client pourra choisir de prendre ses dîners à l'hôtel selon une formule 3 services. Cette formule pourra être souscrite au plus tard jusqu'au moment du check-in. Passé ce moment, il ne sera plus possible pour le Client de souhaiter prendre la formule "dîners" ou d'y renoncer si elle a été souscrite. Les dîners sont à prendre pour l'ensemble des soirs du séjour, et non de manière aléatoire. S'agissant de dîners, ceci ne s'applique pas pour le déjeuner.

ARTICLE 19 - Conditions diverses d'utilisation

Le Lodji Hotel se voulant être un hôtel familial à l'ambiance festive et se trouvant dans une station de sports d'hiver, une musique d'ambiance est diffusée en terrasse à compter du début de service du déjeuner. Cette animation musicale se poursuivra tous les jours jusqu'à 18H30 sous la forme d'un après-ski dansant sur la terrasse qu'elle soit côté piste ou côté vallée.

Les spas privatifs situés sur les terrasses des chambres Deluxe Balnéo et la Suite Balnéo sont utilisables entre 08H30 et 22H00.

L'accès à l'espace wellness est interdit aux enfants de moins de 12 ans non accompagnés d'un adulte.
Il s'agit d'un espace de détente, il est donc primordial de respecter la quiétude des lieux.
Il est interdit de plonger et sauter dans la piscine comme dans les jacuzzis.
Le sauna, le hammam et la salle de sport sont réservés aux plus de 16 ans.

Dans une démarche de responsabilité et de durabilité par rapport à l'environnement naturel dans lequel

l'hôtel se trouve, nous tentons de suivre les recommandations gouvernementales en termes de chauffage de nos installations. Concernant les chambres, la température de celles-ci est fixée à 21°C - les thermostats de celles-ci permettent au Client de fixer un objectif à -2°C ou +2°C, soit entre 19°C et 23°C.

Les sèche-serviettes sont programmés pour fonctionner sur trois tranches horaires quotidiennes ; de 04h00 à 05h30, de 11h00 à 12h30 et de 19h00 à 20h30.

L'heure de prise de possession des logements est fixée à 17 heures.
Le Client devra libérer son logement au plus tard à 10 heures le jour du départ.
En cas de dépassement de cet horaire, des frais supplémentaires pourront être appliqués comme suit :

- Logement rendu entre 10h00 et 11h00 : 50 € par logement
- Logement rendu entre 11h00 et 12h00 : 100 € par logement
- Logement rendu après 12h00 : facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif en vigueur le jour du départ

Ces frais pourront être prélevés sur la garantie bancaire constituée à la prise de possession des lieux par le Client.