

# Conditions Générales d'utilisation et de vente

Dernière mise à jour : 29 juillet 2020

Les Conditions Générales d'utilisation et de vente concernant le site web [www.aucoeurdechandon.fr](http://www.aucoeurdechandon.fr) et ses sous-domaines (ci-après « le Site »), propriété de ROC & AROLE SARL (ci-après « Roc & Arole ») sont indiquées sur cette page.

L'accès au Site, sa consultation et son utilisation sont subordonnés à l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'utilisation et de vente. Il est recommandé à l'utilisateur du Site de consulter régulièrement les Conditions Générales d'utilisation et de vente. En effet, Roc & Arole se réserve le droit de les modifier à tout moment et sans préavis. Ces modifications engagent l'utilisateur dès leur mise en ligne.

Les [mentions légales](#) du Site sont disponibles en bas de chaque page du Site.

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales d'utilisation et de vente est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres clauses.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation et de vente sont exclusivement régies par - et interprétées selon - le droit français.

## **Interprétation**

Prospect : Toute personne visée par une action commerciale et/ou de communication de la part de Roc & Arole, ou toute personne démontrant par sa démarche un intérêt pour les offres de location et/ou de services de Roc & Arole, incluant tout visiteur et/ou utilisateur du Site, est définie comme un Prospect de Roc & Arole.

Client : Tout Prospect devient un Client de Roc & Arole en effectuant une réservation auprès de Roc & Arole. La personne signataire du contrat de location d'hébergement avec Roc & Arole accepte d'être désignée comme étant le Client responsable en dernier ressort du règlement des sommes dues pour la totalité du prix de la location.

## *I - Conditions Générales d'utilisation*

### **Propriété intellectuelle**

Le Site, sa structure générale, ainsi que les textes, images, photos, vidéos, sons, dessins, illustrations, documents téléchargeables, représentations iconographiques, marques, logos et tout autre élément composant le Site, sont la propriété de Roc & Arole ou, le cas échéant, de ses partenaires. La reproduction ou la réutilisation, totale ou partielle, du contenu des pages du Site n'est pas autorisée sauf autorisation écrite du responsable de la publication.

A l'exception des sites diffusant des informations et/ou contenus ayant un caractère politique,

religieux, pornographique, xénophobe et/ou illégal, les sites tiers sont autorisés à créer un lien hypertexte vers le Site, à condition que ce lien s'ouvre dans une fenêtre de navigation laissant apparaître l'adresse [www.aucoeurdechandon.fr](http://www.aucoeurdechandon.fr). La mise en place de lien hypertexte n'autorise en aucune façon la reproduction d'éléments du Site ou la présentation sur des sites tiers d'éléments du Site sous forme d'assemblage, de « frame », ou de système apparenté.

### **Liens hypertextes**

Le Site propose à titre indicatif plusieurs liens hypertexte vers des sites web édités et/ou gérés par des tiers. Dans la mesure où Roc & Arole n'exerce aucun contrôle sur ces sites tiers, Roc & Arole décline toute responsabilité quant à leur accessibilité, à leur contenu ou à l'usage qui peut en être fait.

### **Sécurité et Communication Électronique (Site et Email)**

La communication par messages électroniques (email) peut être utilisée pour permettre à Roc & Arole de communiquer avec chacun de ses Prospects et Clients. Le courrier électronique comporte le risque de non délivrance, d'erreur de destinataire, et d'altération du message. C'est entre autre la responsabilité du récipiendaire de mettre en œuvre un processus de vérification anti-virus sur les fichiers reçus. L'utilisateur accepte de fait les risques liés à l'utilisation électronique d'informations le concernant et décharge Roc & Arole de toute responsabilité à cet égard. Si pour quelque raison que ce soit l'utilisateur ne souhaite pas utiliser de communication par email, il doit informer par écrit Roc & Arole que l'email n'est pas un mode de communication acceptable.

Roc & Arole ne pourra pas être tenu responsable de toute perte et/ou dommage, direct ou indirect, résultant ou consécutif à la diffusion par une personne tierce d'un virus, vers et/ou cheval de Troie par l'intermédiaire du Site et susceptible d'infecter le système de l'utilisateur, qu'elle qu'en soit la cause. Il appartient à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuelles activités indésirables ou nuisibles circulant sur le réseau Internet. Plus généralement, Roc & Arole n'est pas responsable de tout dysfonctionnement et/ou mauvaise performance du Site.

### **Limitation de responsabilité**

Malgré tous les efforts de Roc & Arole pour diffuser sur le Site un contenu fiable et fidèle, ce contenu peut être partiel, périmé ou comporter des inexactitudes, erreurs typographiques ou omissions. Ce contenu peut être modifié ou mis à jour sans préavis. Les photos, plans et/ou illustrations présentés sur le Site n'ont pas de valeur contractuelle. Roc & Arole décline toute responsabilité découlant de tout dommage direct ou indirect lié au crédit que l'utilisateur accorde à ces informations, à l'utilisation qu'il pourrait en faire et à toute décision qu'il serait susceptible de prendre en conséquence. Roc & Arole ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect, ou de tout préjudice, notamment de nature financière ou commerciale, résultant de l'utilisation du Site ou de l'usage d'une quelconque information diffusée sur le Site.

## *II - Politique de Confidentialité*

La protection et le respect des données personnelles de ses Prospects et Clients sont une priorité pour Roc & Arole.

En utilisant le Site, l'utilisateur accepte que ses données personnelles soient collectées et traitées en conformité avec la présente Politique de Confidentialité, et accepte d'être lié par les conditions précisées ci-dessous.

Quand l'utilisateur demande de l'information ou envoie une demande de réservation via le formulaire de contact du Site, Roc & Arole collecte et traite ses données personnelles, telles que son nom, adresse, numéro de téléphone, email et les détails de sa demande de réservation.

Certaines données sont collectées automatiquement quand l'utilisateur utilise le Site, telles que le nom d'hôte distant et l'adresse IP utilisée pour connecter son appareil à Internet, les paramètres de son navigateur et son parcours de navigation sur le Site.

L'utilisateur autorise Roc & Arole à collecter ses données personnelles lorsqu'il navigue sur le Site, lorsqu'il envoie une demande de réservation et lorsqu'il fournit des informations par téléphone, email ou tout autre moyen de communication.

Les informations personnelles recueillies par Roc & Arole restent confidentielles et sont uniquement destinées à administrer et gérer la relation de Roc & Arole avec ses Prospects et Clients, et notamment à répondre à leurs demandes d'information ou de réservation concernant les offres de location d'hébergement présentées sur le Site. Les champs du formulaire marqués par un astérisque doivent être renseignés pour que la demande soit traitée correctement, tandis que les autres champs sont seulement optionnels.

Roc & Arole conserve les données personnelles de ses Prospects et Clients aussi longtemps que nécessaire aux fins des présentes et pour se conformer à ses obligations légales et contractuelles.

L'utilisateur autorise Roc & Arole à partager et divulguer ses données personnelles en interne. Les informations personnelles ne sont jamais communiquées, cédées ou vendues à des tiers par Roc & Arole, sauf dans les cas suivants :

- Pour la bonne exécution du contrat de location, lorsque Roc & Arole a recours à des prestataires de services externes, incluant les fournisseurs de services Internet, banques, assureurs, cabinets comptables et prestataires assurant la réception des Clients et/ou l'entretien des locations.
- Lorsque Roc & Arole est dans l'obligation de divulguer ou partager les données personnelles de l'utilisateur pour se conformer à toutes les exigences légales.
- Pour protéger et défendre les droits, biens, intérêts légitimes ou la sécurité de Roc & Arole, ses représentants, Clients ou autres personnes. Cela comprend l'échange d'informations avec d'autres sociétés et organisations aux fins de protection contre la fraude et la réduction des risques de crédit.

Dès que Roc & Arole reçoit les informations de l'utilisateur, Roc & Arole fait ses meilleurs efforts pour assurer leur sécurité sur ses systèmes. Roc & Arole utilise des mesures appropriées pour prévenir et détecter la perte, mauvaise utilisation ou l'accès non autorisé aux données de l'utilisateur, et à détruire de façon sécurisée ces informations quand cela est approprié.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée le 6 août 2004 et du Règlement 2016/679 du Parlement Européen et

du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données, RGPD), l'utilisateur donne son consentement pour l'utilisation de ses données personnelles conformément à la présente Politique de Confidentialité et a le droit d'accéder aux données qui le concernent, d'en recevoir une copie, de les rectifier, de limiter leur utilisation, de les supprimer, et peut aussi s'opposer, pour des raisons légitimes, à leur traitement. Pour exercer ce droit, il doit envoyer un courriel à [contact@au-coeur-de-chandon.fr](mailto:contact@au-coeur-de-chandon.fr) ou bien un courrier à Roc & Arole Chemin du Turban – 74230 Thônes – France, avec une preuve d'identité et en précisant l'objet de sa demande. Toute demande sera traitée dans un délai maximum de un mois.

Le Site est lié à des sites web tiers qui ont leurs propres pratiques et politiques de confidentialité et qui sont soumis au RGPD lorsqu'ils interagissent avec des clients européens. Nous encourageons l'utilisateur à se renseigner sur les pratiques et la politique de confidentialité de ces sites tiers avant de leur fournir toute information personnelle. Roc & Arole décline toute responsabilité quant à l'utilisation de ces sites tiers.

Roc & Arole n'a pas de responsable du traitement des données. Pour toute information complémentaire ou réclamation liée aux questions de confidentialité des données, l'utilisateur doit s'adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), dont les informations de contact figurent ci-dessous :

Adresse:

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Tel: +33 1 53 73 22 22

Fax: +33 1 53 73 22 00

Site web: [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

### *III - Conditions Générales de vente*

#### **Acceptation des Conditions Générales de vente**

Toute réservation effectuée auprès de Roc & Arole vaut acceptation de fait des Conditions Générales de vente en vigueur sur le Site à la date de la réservation et pour le tarif réservé. Aucune réservation n'est possible sans cette acceptation.

#### **Prix**

Les prix des offres de location d'hébergement indiqués sur le Site sont libellés en euros, sont TTC et comprennent les prestations suivantes :

- Location du samedi au samedi : arrivée à partir de 16h, départ avant 10h.
- Draps inclus.
- Linge de toilette inclus.
- Bois de chauffage inclus.

La taxe de séjour est non incluse et s'ajoute au prix de la location.

Les hébergements offerts à la location sont non-fumeur et ne sont pas autorisés aux animaux. Roc & Arole se réserve le droit de modifier le tarif de ses offres à tout moment et sans préavis.

## Modalités de réservation

Pour effectuer une réservation à partir du Site, Roc & Arole propose à l'utilisateur les deux possibilités suivantes :

- 1) **Demande de réservation** – L'utilisateur peut envoyer sa demande de réservation en utilisant le formulaire ad hoc sur la page « Contact » du Site. Roc & Arole lui confirmera ensuite la disponibilité et le prix pour la période demandée et, le cas échéant, lui enverra le contrat de location pour signature. Le règlement sera effectué par chèque, virement ou carte bancaire sur le compte de Roc & Arole dont les références figurent sur le contrat de location. Si l'utilisateur souhaite effectuer le règlement dans une autre devise que l'Euro (USD, GBP et CHF acceptées), Roc & Arole lui communiquera le tarif appliqué pour la devise choisie, en tenant compte des éventuels frais de traitement bancaires.
- 2) **Réservation immédiate** – L'utilisateur peut effectuer une réservation en ligne immédiate en utilisant le lien ad hoc de la page « Réservation » du Site vers la plateforme d'Alliance Réseaux. Dans ce cas, il devra suivre les instructions de réservation et de paiement en ligne fournies par Alliance Réseaux après avoir sélectionné l'hébergement souhaité. Roc & Arole lui enverra ensuite le contrat de location pour signature et finalisation de sa réservation. Roc & Arole est un membre adhérent de la plateforme de réservation Open Pro de l'Office du Tourisme de Méribel, en qualité de loueur meublé professionnel et sous le numéro d'adhérent 64989. Alliance Réseaux, filiale du Groupe Michelin, est une plateforme de gestion de réservation et de paiement en ligne liée par un accord de partenariat avec l'Office du Tourisme de Méribel.

Quel que soit le mode de réservation retenu par l'utilisateur, le règlement de la location, par virement, chèque ou carte bancaire, se fait en deux temps : un acompte de 25% à la réservation et le solde 60 jours avant la date d'arrivée. Si la réservation intervient moins de 60 jours avant la date d'arrivée, 100% de la location doit être réglée en une fois.

Une caution s'ajoute à ce montant et doit être versée par chèque ou par virement au plus tard huit jours avant la date d'arrivée. Elle est restituée dans les quinze jours suivant le départ, à condition que l'hébergement soit trouvé dans le même état qu'à l'arrivée.

## Conditions d'annulation & de remboursement

Dès réception de l'acompte et du contrat de location dûment complété et signé, l'hébergement est considéré comme réservé pour la période précisée sur le contrat. Si le solde du montant de la location n'est pas versé dans les délais impartis, Roc & Arole se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée et d'appliquer les pénalités correspondantes.

En cas d'annulation de la part du Client, le Client ou l'un de ses représentants doit contacter Roc & Arole par email. Le Client est réputé responsable du règlement des sommes dues pour la totalité du prix de la location. Les pénalités d'annulation applicables sont les suivantes :

- Plus de 60 jours avant la date d'arrivée : perte de l'acompte.
- 60 à 30 jours avant la date d'arrivée : 50% du montant de la location est dû.
- 15 à 30 jours avant la date d'arrivée : 75% du montant de la location est dû.
- Moins de 15 jours avant la date d'arrivée : 100% du montant de la location est dû.

## **Annulation et remboursement pour motif sanitaire**

Roc & Arole ou le Client peut annuler ou reporter la réservation dans les cas suivants :

- l'interdiction de tout déplacement, prise par les autorités administratives françaises compétentes ou par celles du pays de résidence principale du Client, pour un motif sanitaire, rendant impossible l'accès aux hébergements offerts à la location par Roc & Arole aux dates de réservation du Client ;
- la fermeture administrative des hébergements offerts à la location par Roc & Arole aux dates de réservation du Client, imposée par les autorités compétentes pour un motif sanitaire.

Roc & Arole ou le Client notifiera, dans les meilleurs délais, à son cocontractant, l'impossibilité d'exécuter ses obligations contractuelles au titre de la présente clause.

L'annulation de la réservation au titre de la présente clause, ne fait l'objet d'aucun frais facturé par Roc & Arole. Les sommes déjà versées par le Client (arrhes ou acomptes) seront restituées par Roc & Arole dans un délai de 60 jours à compter de la notification de l'impossibilité d'exécuter les obligations contractuelles au titre de la présente clause.

La responsabilité de Roc & Arole ne saurait être engagée en cas d'annulation ou de report résultant d'une annulation au titre de la présente clause.