

# Conditions Générales de Vente et Réservation

## HPA Forest

### PREAMBULE

Dans ces conditions générales de vente (CGV), les mots ci-après auront la signification suivante :

**Etablissement** : personne physique ou morale proposant des prestations de services à la vente et à la réservation

**Client** : personne physique ou morale effectuant un achat et/ou une réservation auprès de l'établissement

**Bénéficiaire** : fait référence à la personne physique ou morale bénéficiant d'un code de réservation et réservant sa prestation auprès de l'établissement

**Bon cadeau** : offre commerciale permettant au client d'offrir une prestation prédéfinie au bénéficiaire de son choix

**Chèque cadeau** : offre commerciale permettant au client d'offrir un montant à dépenser par le bénéficiaire auprès de l'établissement

**Daily deal** : offre commerciale permettant au client d'offrir une prestation prédéfinie au bénéficiaire de son choix, avec des conditions spécifiques pour l'achat de l'offre

**Offre** : désigne un bon cadeau, un chèque cadeau ou un daily deal proposé par l'établissement

**Camping** : Lieu dans lequel l'Etablissement propose ses prestations aux Clients

Ces conditions générales de vente tiennent lieu entre :

D'une part,

La société HPA FOREST au capital social de 5100 €, dénommée ci-après L'Etablissement dont le siège social se trouve au 4 chemin des Gendarmes – 60620 Rosoy-en-Multien, immatriculée Registre du Commerce et des Sociétés sous le SIRET 82783750100010 ; représentée légalement par M . Victor Zandvliet, dûment habilité(e) en qualité de gérant(e) aux fins présentes

D'autre part,

Le client.

L'Etablissement dispose d'une solution générée par une société externe permettant aux clients de réserver des prestations de service en ligne. L'établissement utilisant cette

solution propose à la vente en ligne et à la réservation des prestations spécifiques à son activité. Ces dernières sont accessibles via son site internet [www.hpaforest.com](http://www.hpaforest.com) et potentiellement tout autre site partenaire.

Ces conditions régissant les modalités de vente et de réservation des prestations proposées par l'Etablissement, il est conseillé de les consulter avec attention avant de vous engager.

## **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Ces conditions s'appliquent :

- à la réservation de prestations proposées par l'établissement
- à la réservation en ligne d'une prestation obtenue grâce à un bon cadeau, chèque cadeau ou daily deal chez l'établissement

Ces CGV sont valables à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017. Elles remplacent toute autre forme de CGV jusqu'alors en vigueur relative à la réservation de prestations.

L'établissement se réserve le droit de modification des CGV, bien qu'une telle modification soit inapplicable aux contrats conclus préalablement respectant alors les CGV associées auxdites ventes.

Tout client, avant de s'engager, certifie être en mesure de conclure un contrat comme le prévoient les articles 1123 et 1224 du code civil.

Tout client, avant de s'engager, se doit de prendre connaissance des conditions générales de vente de l'établissement et de les accepter.

## **ARTICLE 2 : SERVICES PROPOSES**

### **Article 2.1 Réservation de prestations**

Le Client peut réserver une prestation proposée par l'établissement pour une date précise.

Les photos et vidéos décrivant les prestations des différentes prestations ne sont pas contractuelles.

Les prestations sont disponibles à la réservation sur le site [www.hpaforest.com](http://www.hpaforest.com)

Lors de la réservation en ligne, le Client peut saisir les dates souhaitées de tenue de la prestation selon les disponibilités de l'établissement.

Une fois un accord sur les dates trouvé, le Client est redirigé vers une plateforme de configuration de la prestation et de confirmation de l'achat.

Il incombe au client de renseigner ses informations personnelles de manière à l'identifier comme le prévoit l'article 1316-1 du code civil.

Lors du paiement, l'Etablissement certifie mettre un lien à disposition du Client pour accéder à ces présentes CGV.

## **Article 2.2 Réserveation d'une date de tenue d'une prestation bon cadeau, chèque cadeau ou daily deal**

Le bénéficiaire d'un bon cadeau, chèque cadeau ou daily deal peut réserver sa date de tenue de prestation sur le site [www.hpaforest.com](http://www.hpaforest.com)

Pour ce faire, il se doit de renseigner dans le champ imparti le code cadeau, chèque cadeau ou daily deal associé à sa prestation.

Il pourra dès lors choisir sa date de tenue de séjour selon les disponibilités de l'établissement.

## **ARTICLE 3 : PRIX ET PAIEMENTS**

### **Article 3.1 Prix des prestations**

Les tarifs pour chaque prestation s'entendent toutes taxes comprises. Une taxe de séjour sera ajoutée au prix de base de la prestation selon la réglementation en vigueur.

Lors de la réserveation de la prestation, le client peut ajouter des options à l'offre initiale. Le prix des options est à ajouter au prix d'annonce de la prestation.

L'établissement se réserve le droit de modification des prix, sans application rétroactive aux réserveations conclues préalablement à cette modification.

### **Article 3.2 Paiement des prestations**

#### **Article 3.2.a Règlements**

Pour les réserveations effectuées par le biais de notre système de réserveation en ligne avec paiement sécurisé, le montant du séjour sera débité de votre carte bancaire en intégralité à la réserveation.

Pour les réserveations effectuées par téléphone ou par e-mail via notre service de réserveation, le montant du séjour est réglé en intégralité par chèque, chèques vacances ou virement bancaire au moment de la réserveation. Dans ce cas, la réserveation est bloquée pendant 7 jours. La réception du règlement dans ce délai validera la réserveation.

L'option de réserveation peut être levée en cas de retard de paiement du séjour, le délai d'option étant fixé à 7 jours.

#### **Article 3.2.b Paiement par carte bancaire**

Les offres sont soumises à la réserveation via paiement par Carte Visa et Mastercard.

Les données bancaires relatives à la carte utilisée par le client doivent être entrées dans les champs correspondants, à savoir le numéro de carte, le code de sécurité, et la date de fin de validité de ladite carte.

Comme le prévoit l'article L.133-8 du Code monétaire et financier, le paiement par carte est un engagement, une fois donné, irrévocable.

L'établissement se réserve le droit d'accepter les paiements différés, autrement, le paiement est entièrement dû pour conclure l'achat de l'offre.

En cas d'erreur ou de refus de paiement, la transaction est considérée comme non aboutie, l'achat est alors suspendu.

La sécurisation des paiements est garantie par une solution de Vente à Distance, Payline, à laquelle l'Etablissement fait appel.

Le compte du Client est débité dès validation du paiement. La réservation est alors considérée comme effective.

#### **Article 3.2.b Paiement par virement bancaire**

Le Client peut payer sa réservation par virement bancaire à l'attention de l'établissement.

Le cas échéant, la réservation est maintenue avec un statut d'option pendant 7 jours

Le Client dispose de 7 jours à compter de cette première réservation pour faire parvenir le versement à l'Etablissement. Pour ce faire, ce dernier enverra un email au Client reprenant les informations du compte sur lequel doit être viré l'argent.

La somme doit être versée en totalité sur le compte bancaire de l'Etablissement. Les frais de virements sont à la charge du client.

La validation de la réservation sera effective dès réception du virement bancaire.

#### **Article 3.2.c Autres moyens de paiement**

Le Client peut effectuer une réservation en payant par chèques vacances ou par chèques à l'ordre de **HPA FOREST**.

Le support de paiement doit être envoyé par courrier postal sous un délai de 7 jours à l'ordre de **HPA Forest**, à l'adresse suivante : HPA Forest, Service Réservations - 4 Chemin des Gendarmes – 60 620 ROSOY-EN-MULTIEN.

**Il est impératif que le Client indique la référence de la réservation dans le courrier postal accompagnant le moyen de paiement.**

**L'établissement recommande un envoi par recommandé avec avis de réception**

Le cas échéant, la réservation est maintenue avec le statut d'option pendant 7 jours à compter de la date de la réservation initiale. La validation de la réservation sera effective dès réception du moyen de paiement.

## **ARTICLE 4 - CONFIRMATION**

### **Article 4.1 Réservation de prestations**

Dès le paiement effectué et validé, le client reçoit un email de confirmation reprenant les détails de la réservation.

Le numéro de réservation est à conserver par le Client.

### **Article 4.2 Réservation d'une prestation bon cadeau, chèque cadeau ou daily deal**

Dès la confirmation de la réservation de la prestation bon cadeau, chèque cadeau ou daily deal, le client reçoit un email de confirmation.

Le code cadeau ainsi que le numéro de réservation sont à conserver par le Client.

## **ARTICLE 5 - RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée par lettre recommandée avec A.R. dans les 30 jours qui suivent le séjour à l'adresse suivante :

HPA Forest  
4 Chemin des Gendarmes  
60 6210 ROSOY-EN-MULTIEN

Dans le cas d'une erreur dans l'envoi de l'email de confirmation, le client dispose d'un délai de réclamation de 14 jours à compter de la date de réception de l'email pour en informer l'Etablissement.

En cas de perte ou de vol de l'email de confirmation reprenant le numéro de réservation, il est nécessaire d'en avertir l'établissement dans un délai de 14 jours dès lors que l'incident est détecté.

## **ARTICLE 6 – MODIFICATION OU ANNULATION DE LA RÉSERVATION**

Pour toute modification ou annulation de la réservation, une notification comprenant le numéro de réservation. doit être envoyée par email à l'établissement à [accueil@hpaforest.com](mailto:accueil@hpaforest.com).

### **Article 6.1 Conditions de modification et d'annulation du fait du client**

- **Cas particuliers**

Pour toute modification ou annulation pour cause de maladie grave, accident ou décès d'une personne participant à la prestation, le séjour est intégralement remboursé au client, sous présentation d'un certificat médical ou d'un certificat de décès.

En cas de maladie grave, accident grave ou décès d'un membre de la famille ne séjournant pas dans les hébergements de l'Etablissement, le séjour sera reporté sans frais dans les 12 mois suivant l'annulation, sur justificatif médical ou certificat de décès uniquement. Aucun remboursement ne pourra être demandé.

- **Annulation du séjour du fait du Client**

Pour tout séjour annulé et n'entrant pas dans les clauses d'annulations mentionnées ci-dessus, les conditions suivantes s'appliquent :

- à plus de 30 jours de la date d'arrivée, 10% du montant de l'hébergement sera retenu par l'établissement en tant que dédommagement.
- entre 30 et 8 jours avant le séjour, il sera retenu 50% du montant de l'hébergement.
- pour tout séjour annulé dans les 7 jours précédant la date d'arrivée, interrompu ou non consommé, la totalité du montant du séjour réservé sera redevable ou restera acquise à l'Etablissement.

- **Modification du séjour du fait du Client**

A plus de 10 jours du séjour, la modification peut avoir lieu sans frais, selon disponibilités, sur l'année civile en cours uniquement. En cas de report sur l'année civile suivante, des frais administratifs de 5% sur l'hébergement seront à payer en supplément

Aucune modification de date de tenue de la prestation n'est acceptée si la notification à l'établissement a lieu dans les 10 jours précédant la date de tenue du séjour.

- **Modification ou annulation de séjour par le Client sur place**

Dans le cas d'un refus d'accéder à son hébergement (peur, vertige, ...), aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé par le Client.

## **Article 6.2 Conditions de modification et d'annulation par l'Etablissement**

- Modification ou annulation de séjour par l'Etablissement avant votre arrivée

En cas d'alerte météo orange, avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de la volonté de l'Etablissement, tels intempéries, tempête ou orage, la Direction se réserve le droit d'annuler le séjour pour des raisons de sécurité. Dans ce cadre, L'Etablissement propose au Client le report de son séjour à une date ultérieure, dans les 12 mois courants.

Si votre réservation fait suite à un bon cadeau, les conditions générales de ventes concernant les Bons Cadeaux s'appliquent : les Bons Cadeaux ne sont pas remboursables. La réservation pourra être reportée sans frais dans les 12 mois.

## **Article 6.4 Conditions propres au bons cadeaux, chèques cadeaux et daily deals**

Les bons cadeaux ne sont pas remboursables.

La date de tenue de la prestation peut être modifiée dans les mêmes conditions que celles régissant la réservation d'une prestation.

Dans le cas où le bénéficiaire du bon n'a pas pu réserver le bon cadeau dans la limite des dates de validité, l'Etablissement pourra accorder une période supplémentaire de validité allant jusqu'à un an ; à conditions que le bénéficiaire en ait averti l'établissement deux semaines avant la fin de la période de validité initiale.

## **ARTICLE 7 - CONDITIONS PARTICULIERES**

- Enfants

L'accès aux Cocons Spa est interdit aux enfants de moins de 10 ans pour des raisons de sécurité.

L'âge des enfants est calculé par rapport à leur date d'anniversaire et la date de début du séjour. Un document officiel justifiant l'âge des enfants pourra être demandé au début du séjour.

Les Pods Spas et les mobil-homes sont accessibles aux enfants de tout âge.

- Accès aux cabanes

L'accès aux Cocons Spas et Bulles Perchés est déconseillé aux femmes enceintes.

L'accès à tous les hébergements perchés (Cocon Spa, Pod Spa, Bulles Perchées) est interdit aux personnes sujettes au vertige, au somnambulisme ou ayant des problèmes cardiaques ou de vue non corrigés.

- Horaires d'arrivées

Le client se doit d'arriver de préférence entre 17h et 19h pour la remise des clés de son hébergement. Dans le cas d'une arrivée tardive, le client peut en informer l'Etablissement par téléphone au 03 44 87 35 90 ou par mail à [accueil@hpaforest](mailto:accueil@hpaforest).

Si le Client souhaite profiter du Camping en attendant la remise des clés, il peut arriver à partir de 14h.

- Animaux

Les animaux domestiques des Clients ne sont pas admis dans nos hébergements, ni sur l'ensemble du domaine.

- Objet de Valeur

Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de valeur dans les hébergements. La Direction ne pourra être tenue responsable de vols ou de perte dans les hébergements.

- Alcoolisme et cigarettes

Il est strictement interdit d'être en état d'ébriété dans les hébergements et dans l'Etablissement.

Il est interdit de fumer à l'intérieur des hébergements et dans le camping pour des raisons de sécurité. Il est toléré de fumer sur les terrasses des hébergements dans la mesure où aucun mégot ne sera jeté dans la nature.

- Règlement intérieur

Le règlement intérieur est accessible à l'accueil du Camping.

En cas de non respect du règlement intérieur, l'Etablissement peut prendre la décision d'exclure le Client du Camping, sans que celui-ci puisse réclamer un dédommagement.

## **ARTICLE 8 - GARANTIES**

Comme établi dans l'article L.211-4 du Code de la consommation, l'établissement s'engage à respecter les différentes garanties contractuelles alors renseignées.

L'établissement certifie être titulaire d'une assurance de responsabilité en adéquation avec l'activité exercée.

Cette disposition vaut pour le bénéficiaire qui se doit de posséder une assurance de responsabilité civile suffisante dans le cadre de pratique d'une activité sportive, supposée ou non « à risques ».

## **ARTICLE 8 - MODIFICATION ET NULLITE DES CONDITIONS**

La modification d'une des clauses du contrat d'achat est modifiable sous l'accord écrit des deux parties.

Le fait que l'établissement ne se prévale pas d'une des clauses de ces conditions générales de vente ne stipule pas la renonciation de ce dernier à s'enquérir de cette condition ultérieurement.

La nullité d'une des dispositions des CGV n'entraîne pas la nullité des présentes conditions.

## **ARTICLE 9 - DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'établissement diffuse ses offres sur le site [www.hpaforest.com](http://www.hpaforest.com) de même que sur les potentiels sites partenaires, le contenu figurant sur ces derniers (photos, vidéos, etc.) est propriété de l'établissement et ne peut faire l'objet d'une reproduction sans autorisation préalable.

Le cas échéant, l'établissement se voit dans le droit d'engager des poursuites à l'encontre de la personne physique ou morale responsable de ce dommage.

## **ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les informations soumises à l'établissement par le client demeurent confidentielles.

Selon la Loi n° 78-17, Informatique et Libertés, du 6 janvier 1978, le client a un droit de consultation, de rectification ou de retrait de ces informations.

Toute demande relative aux données personnelles est à renseigner auprès de l'établissement par lettre à l'adresse suivante, HPA Forest, Service Clients, 4 Chemin des Gendarmes, 60620 Rosoy-en-Multien.

#### **ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE**

La prestation sera suspendue en cas de force majeure survenue, empêchant l'établissement de remplir ses obligations du contrat ; si le cas de force majeure persiste au-delà de 3 mois, la suspension du contrat peut être considérée comme définitive.

Le cas échéant, l'Etablissement dispose d'un délai de 14 jours, dès le moment où il en prend connaissance, pour en avertir le client.

Les conditions de remboursement seront ultérieurement et individuellement évaluées selon l'Etablissement.

#### **ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français, de même que les conditions d'exécution, de résiliation et d'évaluation du contrat ainsi que le règlement des litiges.