

CONDITIONS GENERALES

Otellia est une association à but non lucratif régit par la loi 1901 relative au contrat d'association. Nommée centre d'hébergement et affiliée au réseau auberge de jeunesse (FUAJ), recevant tout type de public.

Chacune des prestations réservées au sein de notre résidence implique des Conditions Générales telles qu'énoncées ci-après (à l'exception des réservations de groupes et salle de séminaire) :

De ce fait, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et s'engage à les respecter.

1 - LES TARIFS

Les prix indiqués sont en monnaie locale, soit l'Euro (€). L'établissement n'est pas assujetti à la TVA, par conséquent tous nos tarifs sont TTC.

Les tarifs applicables au séjour sont ceux notifiés sur le mail de confirmation.

Le petit-déjeuner est inclus dans le prix de la chambre ou du lit.

- Pour les particuliers, le tarif à la nuitée varie selon le nombre de personnes occupant la chambre.
- Pour les adhérents au réseau des auberges de jeunesse (FUAJ) possédant la carte d'adhésion ou souhaitant y adhérer en chambre commune, le tarif à la nuitée par personne et par lit reste fixe.

À savoir :

- Aux tarifs des chambres s'ajoute une taxe de séjour d'un montant de 1.15€ par personne majeure et par nuit.
- Les chambres doivent être libérées à 09h00 en semaine et 10h00 le week-end et jours fériés.
- Vous avez la possibilité de libérer la chambre, après les heures mentionnées ci-dessus, avec un supplément de **10.00€** jusqu'à midi et de **20.00€** jusqu'à 16h00.
Tout dépassement horaire après les heures mentionnées ci-dessus sans avoir informé la réception, vous sera facturée au prix d'une nuitée supplémentaire.
- Les clés doivent être remises à l'accueil, le jour de votre départ. Toute perte ou casse est facturée 15.00€.
- **Les serviettes et savons ne sont pas fournis en chambre** mais sont disponibles à l'achat à l'accueil pour 8.00€ par kit. (1 serviette, 1 savon/gel douche)
- Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'établissement sauf en cas d'exception. (chien guide d'aveugle et chien d'assistance)
- Les tarifs sont susceptibles d'être changés au 1^{er} Janvier de chaque année.

2 - RESERVATIONS

Les réservations peuvent être effectuées sur place, par téléphone, par e-mail ou sur notre site www.otellia.fr à l'avance ou le jour même. (Sous réserve de disponibilités)

L'établissement répond à la demande en donnant son accord de principe valant de réservation provisoire.

- Pour les particuliers et adhérents des salles de séminaires, la réservation est validée à réception des arrhes correspondantes à **40%** des frais de séjour avant la date limite figurant sur le mail de confirmation. **A défaut la réservation sera automatiquement annulée.** Le solde restant devra être réglé avant ou à votre arrivée.
Pour une réservation sous 48h un montant de la totalité du séjour devra être réglé afin de valider la réservation.
- Pour les bons administratifs, la réservation est validée à réception du devis et du bon de commande signés et tamponnés.

Le règlement de la facture se fait dès réception par mail.

3 - MODE DE REGLEMENT

Nos moyens de paiements sont les suivants :

- Chèque bancaire
- Espèces
- Carte bleue à distance (système de réservation sécurisée)
- Mandat postal
- Bon de commande
- Virement bancaire (les frais restent à votre charge)

Nos coordonnées bancaires :

CREDIT MUTUEL DU SUD-OUEST

Avenue du général de gaulle 33290 BLANQUEFORT

RIB : Banque : 15589 Guichet : 33549 Compte 06164494842 Clé : 05

IBAN : FR76 1558 9335 4906 1644 9484 205 / BIC : CMBFRFR2BARK

4 - MODIFICATION ET ANNULATION

Toute modification ou annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par e-mail ou par téléphone.

En cas d'annulation partielle d'un séjour :

- soit d'une diminution de la durée du séjour ou d'une réduction d'effectif non notifiée par écrit **48h** avant la date du début du séjour, les lits non occupés seront facturés à 100% de votre tarif nuit.

En cas d'annulation totale du séjour :

- **A plus de 30 jours avant la date du début du séjour**, les arrhes sont remboursées ou peuvent être reportées sur un autre séjour si nos disponibilités nous le permettent (1 an maximum).
- **A moins de 30 jours avant la date du début du séjour**, les arrhes sont conservées.

5 - DELOGEMENT ET CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de force majeure ou en raison de circonstances exceptionnelles ou techniques, Otellia se réserve la possibilité de faire héberger les personnes dans un hôtel proche de qualité équivalente sans aucune modification tarifaire.

6 - ASSURANCE

Otellia a souscrit auprès de la MAIF, notre compagnie d'assurance, un contrat de responsabilité civile pour garantir ses adhérents.

7 - VOLS ET DEGRADATIONS

Otellia est un établissement non-fumeur. Il est donc strictement interdit de fumer dans l'établissement, ceci étant considéré comme une dégradation et pourra être sanctionnée d'une amende comme disposé dans cet extrait d'article de loi ci-dessous :

« La destruction, la dégradation ou la détérioration volontaire d'un bien appartenant à autrui dont il n'est résulté qu'un dommage léger est puni d'une amende prévue pour les contraventions de la 5^{ème} classe et l'article R635-1 al.1 du code pénal. »

Otellia décline toute responsabilité en cas de vol de nos équipements dans les chambres, perte, dégradation des objets et effets personnels dans les chambres et les réfrigérateurs du coin « snack ». Également, toute responsabilité pour les véhicules stationnés sur le parking public de l'établissement et leur contenu.

Si nous nous apercevons qu'un de nos biens manquerait dans la chambre (*lampe, oreiller, cintres, ampoules...*), celui-ci sera facturé de 5.00€ à 40.00€ selon l'objet. Un inventaire est fait à votre arrivée et départ.

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage et de toute dégradation qui pourrait survenir dans l'établissement de son fait personnel, du groupe et plus largement des personnes qui l'accompagnent.

De ce fait et conformément au règlement intérieur d'Otellia, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public pourra amener la direction d'Otellia à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité, ni aucun remboursement.

8 - RECLAMATION

En cas de difficultés rencontrées dans le cadre de la réalisation du séjour et/ou de l'hébergement à l'auberge de jeunesse et/ou relatives aux prestations fournies l'adhérent est invité à contacter Otellia. T.05 56 35 55 55 ou par mail contact@otellia.fr

Les observations ou réclamations du client sur le déroulement et/ou des conditions du séjour doivent être formulées par lettre recommandée avec accusé réception adressée à Otellia – 67 rue de Maurian- 33290 Blanquefort, pendant le séjour et au plus tard dans les 8 jours après la fin du séjour.

A défaut de réponse d'Otellia ou de réponse satisfaisante, le client aura la possibilité de saisir le médiateur tourisme et voyage aux coordonnées suivantes : **www.mtv.travel - MTV, Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17.**

Les conditions générales de vente et la réservation constituant le Contrat sont régies par la loi française.

Tout différend entre les parties relatives à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera de la compétence des Tribunaux du ressort du siège social d'Otellia.

Pour l'exécution des présentes et de leur suite, les parties font élection de domicile en leur siège social respectif ou au domicile du signataire de la réservation « individuel ».

9 – INFORMATIQUE ET LIBERTE

Otellia collecte et traite les données à caractère personnel, en qualité de responsable du traitement, dans le respect de la réglementation en matière de protection des données. Les informations que le Client communique à l'occasion de la réservation ne seront transmises à aucun tiers.

Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'auberge.

Les données transmises lors d'une connexion au réseau WI-FI de l'auberge respectent le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant en vous adressant au délégué à la protection des données personnelles de Otellia , le (ou la) directeur (trice) :

Par courrier postal à l'adresse suivante : Otellia, 67 Rue de Maurian, 33290 Blanquefort

Par courrier électronique à l'adresse suivante : direction@otellia.fr

En cas de difficultés dans l'exercice des droits précités, vous êtes informés de votre droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) :

Par courrier postal à l'adresse suivante : CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France

Par courrier électronique à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

10 – OPPOSITION DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client ayant communiqué ses coordonnées téléphoniques Otellia pour les besoins de l'exécution des prestations de cette dernière, est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site www.bloctel.gouv.fr.

Il est néanmoins précisé qu'en dehors de tout échange qu'elle pourrait avoir avec le Client pour les besoins du traitement du dossier qui lui est confié et le conseil relevant de ses compétences, que la qu'Otellia ne procède pas à la réalisation d'opération de démarchage téléphonique directement ou indirectement via un autre prestataire.