

# Conditions générales de vente

## Cité Saint-Pierre - Secours Catholique Caritas France

### Article 1 – Préambule

Lexique - Les termes suivants sont entendus dans les présentes selon les définitions qui suivent :

*Le participant* : personne physique ou morale, cette dernière représentée par son gérant ou représentant légal, ayant conclu un contrat d'hébergement avec la Cité Saint-Pierre.

*Le groupe* : ensemble de participants personnes physiques coordonnées par un responsable de groupe.

*Le responsable du groupe* : participant personne physique désignée par le groupe pour recevoir toute information et assurer la coordination logistique entre le groupe et la Cité Saint-Pierre. Il dispose d'un mandat écrit des membres du groupe, au sens des articles 1984 et suivants du code civil, pour signer en leur nom les devis et autres pièces contractuelles.

*La force majeure* : tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

### Article 1.1. Désignation du vendeur

Cité Saint Pierre, Secours Catholique Caritas France, Association Loi 1901

**33 Av. Monseigneur Rodhain, 65100 Lourdes**

Tél : **+33 (0)5 62 42 71 11**

Mail : [infos.csp@secours-catholique.org](mailto:infos.csp@secours-catholique.org)

Numéro SIRET : 77566669601286

Assurance Responsabilité Civile souscrite auprès : VERSPIEREN

*Ci-après dénommé « la cité Saint Pierre » ou « le vendeur »*

### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la cité Saint-Pierre de prestations d'hébergement, de pension complète et/ou de location de salles à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation

ayant la capacité juridique de contracter. La personne qui réalise la réservation pour le compte du Groupe est désignée comme responsable de celui-ci.

*Ci-après dénommé « le Groupe » ou « le responsable du groupe »*

### Article 2 - Prix

Le prix définitif est annoncé en euros hors taxes par personne ou sous forme de forfait auquel s'ajoute la taxe de séjour.

Le prix de base comprend l'hébergement en pension complète.

La restauration est proposée sous la forme d'un self-service avec un menu unique et cinq variantes tenant compte des différents régimes (végétarien, végétalien, sans sel, sans gluten et sans porc).

Des prestations optionnelles peuvent être facturées selon les besoins du groupe. Voir article 2-1.

Il ne comprend pas les dépenses à caractère personnel.

La taxe de séjour est à régler sur place à l'arrivée.

Des arrhes, dont le montant est fixé dans le devis, sont à payer par virement bancaire ou chèque au plus tard trois mois avant la date d'arrivée.

Le solde est à régler sur place le jour du départ par espèces ou carte bancaire ou chèque bancaire ou chèque vacances ANCV ou virement bancaire sur le RIB communiqué.

### Article 2-1 les prestations optionnelles

En sus du prix de base s'ajoute celui des éventuelles prestation(s) complémentaires, notamment les suivantes :

- Mise à disposition de l'auditorium

Pour la réservation de l'auditorium, en tant que salle de spectacle ou de conférence, ne sont pas comprises les prestations d'entretien et de mission de sécurité qui doivent faire l'objet d'une contractualisation obligatoire auprès des prestataires de services recommandés.

- Mise à disposition de salles et d'espaces extérieurs

La Cité Saint-Pierre met à disposition les locaux, moyens et services nécessaires à l'organisation de sa manifestation tels que décrits dans la demande de

réserve. La mise à disposition est consentie pour une durée et des heures fixées dans le contrat signé et accepté.

- Pause café, goûter, apéritif, menu festif ou buffet

Une prestation supplémentaire de restauration peut être commandée, consistant en une collation individuelle ou à partager sur place ou à emporter. Le détail de cette prestation est annexé aux présentes.

### Article 3 – Réserve

Le participant (ou le responsable du Groupe) remplit une demande sur le site internet de la Cité Saint-Pierre ou prend contact par téléphone.

La Cité Saint-Pierre lui adresse une proposition tarifaire écrite correspondant à l'effectif communiqué.

Le participant (ou le responsable du Groupe) en prend connaissance ainsi que des présentes CGV. La réserve devient ferme et définitive à trois conditions :

- Lorsque les arrhes représentant 30 % du prix ont été versés, et ce, au plus tard 3 mois avant le début de la prestation
- la proposition tarifaire et les CGV ont été acceptées et signées sans réserves
- La délivrance d'une attestation de responsabilité civile conforme.

Tout ajout d'un nouveau participant devra être expressément autorisé et sera facturé.

### Article 4 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations d'hébergement. Le Client consommateur ou non professionnel ne disposera ainsi d'aucun droit de rétractation.

### Article 5 – Modification

Toute demande de modification (prestations, réservations...) doit être formulée au moins 48 heures avant et faire l'objet d'une acceptation expresse par la Cité Saint-Pierre. Elle peut faire l'objet d'une tarification supplémentaire.

### Article 6 – Annulation

Le participant (ou le responsable du Groupe) doit informer la Cité Saint-Pierre au plus tôt par email ou par courrier et dans un délai de 48 heures au plus tard avant la date d'arrivée de toute demande

d'annulation totale ou partielle, c'est-à-dire relative à une partie du groupe ou une partie des prestations.

Quelle que soit la date d'annulation totale ou partielle, les arrhes restent acquises.

En cas d'annulation totale et partielle moins de 48h avant l'arrivée, sauf cas de force majeure, le Groupe indemniserà le vendeur à hauteur de 100 % du prix de la prestation réservée.

Le Vendeur peut annuler la réserve dans un délai maximal de 30 jours avant le début du séjour ou en cas de force majeure. Il informera le participant ou le responsable du groupe par écrit dans le délai imparti. Dans ce cas, elle procédera à un remboursement intégral des sommes déjà versées et aucune indemnisation ne pourra être sollicitée.

### Article 7 – Assurances

Chaque participant s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Le participant, directement ou via le responsable de groupe, fournit à la Cité Saint-Pierre une attestation de responsabilité civile conforme. A défaut, la réserve est considérée comme annulée et les conditions de l'article 6 s'appliquent.

### Article 8 – Conditions d'accès

Les présentes conditions d'accès sont obligatoires et leur non-respect peut donner lieu à un refus de délivrer la prestation ou une interruption de celle-ci sans indemnisation :

- Heures d'arrivée et de départ des chambres

La remise des clés a lieu entre 14h et 22h. Aucune arrivée n'est possible entre 22h et 8h. Une bagagerie sécurisée est mise à disposition gracieusement. La chambre doit être libérée à 8h le dernier jour de la réserve. Aucun maintien dans les lieux n'est permis au-delà.

Le Contrat mentionne une capacité maximale par chambre. Le Groupe s'interdit de permettre l'accès à l'hébergement à des personnes supplémentaires sans autorisation expresse.

- Accès au restaurant

Pour le Petit-déjeuner de 7h30 à 8h30, pour le déjeuner de 12h15 à 12h45 et pour le dîner de 19h15 à 19h45.

- Animaux

Les animaux ne sont pas acceptés. Seul un chien guide ou d'assistance peut être autorisé sur demande expresse formulée lors de la demande tarifaire en ligne (article 3).

- Conditions de sécurité

Le responsable de groupe s'engage à nommer des référents d'évacuation par pavillon, à respecter et à faire respecter par tous les participants aux événements les règles de sécurité, notamment en matière d'incendie et de gestion de circulation et flux, applicables, comme la gestion de l'évacuation de son groupe.

Dans ce sens, un référent évacuation devra être désigné par lieu d'hébergement. Toute personne PMR et PSH devra obligatoirement être signalée, enregistrée et inscrite dans le fichier des réservations.

- Accessibilité

Le participant est invité à informer la Cité Saint-Pierre de la nécessité d'avoir accès à une chambre accessible aux personnes à mobilité réduite. La Cité Saint-Pierre s'engage à fournir une information claire sur les conditions d'accessibilité susceptibles d'être offertes.

## Article 9 - Responsabilité

Le participant sera pleinement responsable de tous dommages corporels, matériels y compris vols de tout bien qui lui appartient ou dont il a la garde ou de toute personne dont il sera civilement responsable ou encore causés par lui-même, et ce pendant toute la période de location.

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations résulte de la force majeure.

## Article 10 – Protection des données à caractère personnel

### Données collectées

Dans le cadre des séjours, la Cité Saint-Pierre met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux participants. A ce titre, elle collecte les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, téléphone, adresse postale, adresse email, pays de résidence, nationalité, date de naissance et données de santé (régime, PSH...) liées à l'accueil.

### But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à la réservation et est réalisée dans le but exclusif d'assurer l'accueil pour l'hébergement et/ou la restauration.

### Personnes autorisées à accéder aux données

Tous les salariés et bénévoles en charge de l'accueil sont autorisés à accéder aux données collectées.

## Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

## Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier ou par mail [reservation.csp@secours-catholique.org](mailto:reservation.csp@secours-catholique.org), en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

## Article 11 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente 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 12 – Règlement des litiges

### Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

### Réclamation amiable

Les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

### Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

### Juridiction compétente

Tous les litiges seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.