

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE HÉBERGEMENT

Mise à jour : 19/07/2024

Les présentes Conditions Générales de Services s'appliquent, sauf accord contraire écrit entre le Client et Centre Hélène Borel, à l'ensemble des réservations et/ou prestations de services au sein de son établissement « La Ferme des Ailleurs » conclues (ci-après le « Contrat ») par Centre Hélène Borel, Association Loi 1901, SIREN 783 778 681, dont le siège social se situe Avenue du Château du Liez à Raimbeaucourt (59 283) France (ci-après « Centre Hélène Borel »), auprès de tout client (ci-après le(s) « Client(s) »), désirant bénéficier des services proposés par Centre Hélène Borel (ci-après le(s) « Service(s) ») à distance sur le site Internet accessible via le lien url suivant : <https://lafermedesaillieurs.com/> (ci-après le « Site ») ou par prise de contact direct avec l'établissement.

Les Conditions Générales de Vente sont affichées au sein de l'établissement, disponibles sur simple demande à Centre Hélène Borel et 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. Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les Conditions Générales de Ventes en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

## ARTICLE 1. SERVICES ET RÉSERVATION

1.1 L'établissement La Ferme des Ailleurs (ci-après « LFDA ») est située au 124 rue des Murets Simon à ARLEUX - 59151.

Les caractéristiques principales des Services proposés sur le Site et notamment les dates de disponibilité des logements, l'accès à la salle de sport ou les autres services inclus dans l'offre, et le prix sont présentés au cours du processus de réservation décrit ci-après.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute demande de réservation. Ces caractéristiques, présentées en langue française, anglaise et néerlandaise, seront confirmées au plus tard avant la réservation par le Client.

1.2 La réservation d'un logement peut être effectuée par le Client par téléphone, à l'accueil de l'établissement LFDA, via le Site ou par l'intermédiaire des partenaires de sites d'hébergement suivants : Booking, Expedia Group et Weekend-desk.

Centre Hélène Borel s'engage à répondre au Client dans un délai de 7 jours maximum après la demande de réservation.

1.3 Le processus de réservation sur le Site varie suivant la navigation et la requête du Client ; il comprend les étapes suivantes pour la réservation de séjours avec, le cas échéant, un ou des Service(s) Complémentaire(s) :

- **Etape 1** : renseignements d'une catégorie de logement ou plusieurs, d'un nombre d'occupants prévus et d'une période de réservation souhaitée puis cliquer « RECHERCHER »,
- **Etape 2** : les résultats affichent les différentes catégories de logements disponibles en précisant la typologie (M<sup>2</sup> et capacité maximale d'occupation), les prestations du logement (wifi, douche, accessibilité PMR, canapé convertible...), le prix du séjour par logement.
- **Etape 3** : sélection d'un ou plusieurs hébergements,
- **Etape 4** : Détail de la réservation du/des Service(s) avec :
  - (i) le rappel des caractéristiques principales (durée du séjour, catégorie de logement, montant du séjour sur le logement choisi) et,
  - (ii) le renseignement par le Client du nombre d'occupant du logement en fonction de la catégorie d'âge afin de déterminer le montant de la taxe de séjour. Pour chaque occupant, il est possible d'ajouter des options ou des activités individuelles et
  - (iii) compléter la prestation globale par des options complémentaires (privatisation SPA, supplément animal de compagnie...). Il est également possible de modifier sa réservation ou de poursuivre la procédure de réservation en appuyant sur « CONTINUER », pour valider les informations figurant dans le panier.
- **Etape 5** : Vérification de l'existence d'un compte client, sur lequel le client peut se connecter avec son adresse mail et mot de passe. Si le mot de passe est oublié, possibilité de régénérer un nouveau mot de passe. Si le compte client n'est pas créé, création d'un compte en spécifiant de manière obligatoire une adresse mail de contact, mot de passe, prénom et nom.
- **Etape 6** : finalisation de la réservation du/des Service(s) par le Client avec : affichage du panier ainsi que de toutes les options retenues. Possibilité d'ajouter un code promotionnel, ainsi que l'ajout d'un commentaire à destination de l'établissement LFDA. Acceptation obligatoire des Conditions Générales de Ventes et de la charte de confidentialité. Appuyer sur « VALIDER ET PAYER »
- **Etape 7** : renseignement des données de son moyen de paiement, soit en cas de prépaiement de la réservation totale, avant le séjour, soit en cas de demande de garantie de réservation des Services d'hébergement et acceptation que le moyen de paiement soit conservé comme garantie de réservation (non obligatoire) et « VALIDER »
- **Etape 8** : la prise en compte de la réservation du/des Service(s) par Centre Hélène Borel ;
- **Etape 9** : un courriel de confirmation de la réservation du/des Service(s) est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s), le(s) prix, la date de la réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et joignant les Conditions Générales de Vente.

1.4 Pour procéder à la réservation via l'accueil physique ou téléphonique de l'établissement LFDA, la procédure est la suivante :

- **Etape 1** : Renseignement d'une période de réservation

souhaitée, ainsi que le nombre d'occupants prévus,

- **Etape 2** : Proposition de différentes catégories de logement en fonction du nombre d'occupants demandé,
- **Etape 3** : Confirmation par le réceptionniste de la disponibilité du logement souhaité et ;
- **Etape 4** : Proposition par le réceptionniste d'options supplémentaires (petit déjeuner, animaux de compagnie, etc.) ;
- **Etape 5** : finalisation de la réservation du/des Service(s) par le Client avec règlement dans les conditions prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente en cas de réservation à l'accueil physique ou prise d'une pré-autorisation bancaire (PLBS) en cas de réservation par téléphone. Le solde de montant de la réservation devant être réglé conformément à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente, dès l'arrivée du Client.
- **Etape 6** : un courriel de confirmation de la réservation du/des Service(s) est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s), le(s) prix, la date de la réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et joignant les Conditions Générales de Vente.

1.5 Pour toute réservation par l'intermédiaire des partenaires de sites Booking, Expedia Group et Weekend-desk, le Client devra se reporter aux conditions générales du site concerné afin de connaître la procédure de réservation

1.6 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. Centre Hélène Borel 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 résultants 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.

La réservation d'un logement n'est définitive qu'après confirmation écrite par Centre Hélène Borel, sous forme de courrier électronique envoyé au Client et récapitulant les conditions du séjour réservé, sous réserve des conditions de paiement prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Ventes.

Centre Hélène Borel 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.

1.7 Une réservation multiple est une réservation portant sur deux (2) logements et plus, et réalisée par une même personne morale ou personne physique. En cas de réservation multiple, un contrat spécifique pourra être conclu, qui prévaudra, en cas de contradiction, sur les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente.

1.8 Le Client déclare que sa réservation est effectuée pour ses besoins personnels. Sa réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Une preuve d'identité en cours de validité sera demandée au Client à l'arrivée. Il lui est interdit d'exercer dans les logements une activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

## ARTICLE 2. TARIFS

2.1 Prestation d'hébergement :  
Les tarifs de la prestation d'hébergement s'entendent par

logement et par nuit. Ils sont exprimés en euros Toutes Taxes Comprises.

Les tarifs varient selon la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie du logement (studio, 2 pièces, etc.), le nombre de personnes occupant le logement (dans la limite du maximum autorisé par logement) et la typologie de tarif (annulable ou non). Les tarifs affichés s'entendent toutes taxes comprises au taux de TVA en vigueur au moment de la prestation et à l'exception de la taxe de séjour.

En cas de contradiction entre le nombre de personnes indiqué lors la réservation et le nombre de personnes le jour d'arrivée, l'hébergement des personnes en surnombre est conditionné à la capacité d'accueil de(s) logement(s) réservé(s). Un bébé ou en enfant est égal à un participant tout comme un adulte (voir l'annexe « Capacité des logements »).

Les services et prestations annexes ne sont pas compris dans le prix de la prestation d'hébergement (à l'exclusion des prestations réservées dans le cadre du Contrat) et seront facturées en sus à la réservation par le Client.

2.1.1 Equipement, typologie de logement et accès salle de sport :  
Au moment de la réservation, le Client pourra, en fonction de sa disponibilité, choisir le type de logement souhaité parmi :

- Chambre : plus de 30m<sup>2</sup>, lit double, cuisine équipée, douche, toilettes, canapé, table basse, wifi, TV. La chambre supérieure possède une terrasse.
- Studio : entre 40m<sup>2</sup> et 55m<sup>2</sup>, cuisine équipée, lit double, canapé / + terrasse, wifi, TV
- Appartement : entre 60 et 65m<sup>2</sup> cuisine équipée, 2 lits doubles, canapé / + terrasse
- Duplex : >60 m<sup>2</sup> T3 lit double, avec terrasse / > 70m<sup>2</sup> T4 avec terrasse, wifi, TV
- Suite familiale 4 à 6 personnes : 75 m<sup>2</sup>, logement communicant, 1 cuisine équipée, 2 lits doubles, 2 salles de bain, toilettes privatifs, canapé, 1 à 2 terrasses, wifi, TV
- Suite familiale 4 à 8 personnes : Entre 95 et 102m<sup>2</sup>, logement communicant, literie, douche italienne, toilettes privatifs, salon, 1 à 2 terrasses, wifi, TV

Le Client pourra également bénéficier d'un accès à la salle de sport libre et illimité.

2.1.2 Ménage : les prix des séjours inférieurs ou égal à sept (7) nuits incluent un ménage de fin de séjour comprenant le nettoyage du logement (hors cuisine et vaisselle) ainsi que le changement des linges de lit et de toilette.

Les prix des séjours d'une durée supérieure à sept (7) nuits incluent une prestation de ménage hebdomadaire supplémentaire.

Toute prestation supplémentaire pourra être demandée directement à la réception et sera facturée en supplément au tarif indiqué sur le Site, au sein de l'Etablissement et sur le document tarifaire joint.

2.1.3 Prestations Annexes : A moins d'être expressément incluses dans une offre, les prestations annexes (spa, soin et bien-être etc.) seront facturées en supplément au tarif indiqué sur le Site, au sein de l'Etablissement et sur le document tarifaire joint.

2.1.4 Prestation Petit-Déjeuner : Le petit-déjeuner n'est pas inclus dans le tarif hébergement. Une offre petit-déjeuner peut être proposée au Client, au tarif indiqué sur le Site et sur le document tarifaire joint, incluant une boisson chaude, une

boisson froide et des viennoiseries, sur réservation au minimum la veille de la date souhaitée. Pour toute annulation du petit-déjeuner, le Client devra se reporter à la politique annulation figurant à l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

**2.2 Offres promotionnelles :** les offres promotionnelles sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles.

**2.3 Prestation sur-mesure :** pour bénéficier de prestations sur mesure, le Client contactera Centre Hélène Borel par courrier électronique ou par téléphone afin que cette prestation fasse l'objet d'un devis (prestation particulière, séminaire, privatisation, ...).

**2.4 Modifications tarifaires :** Centre Hélène Borel se réserve la possibilité de modifier les tarifs en cas de changement législatif et/ou réglementaire obligatoires au jour de la réalisation des Services et de toute modification de taxes ou toute création de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes. Dans ce cas, ces modifications ou nouvelles taxes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

**2.5 La taxe de séjour collectée pour le compte de la Communauté de communes n'est pas incluse dans les tarifs.** Son montant est déterminé par personne et par nuit et varie en fonction des réglementations locales et des classements des résidences hôtelières en vigueur. Elle est à acquitter selon les cas soit lors de la réservation, soit sur place avant le départ.

**2.6 Mention « à partir de » sur la tarification :** les prix indiqués dans les supports de communication et sur le site internet associés à la mention « A PARTIR DE » sont indicatifs d'offres pratiquées sur des durées de séjour déterminées. Le Client, en entrant les informations relatives au séjour souhaité, aura le prix pratiqué.

**2.7 Politique bébé :** l'hébergement est gratuit pour tout enfant de moins de trois (3) ans, sous réserve d'avoir été signalé au moment de la réservation. Des kits bébés (chaise et lit) sont mis gracieusement à disposition des Clients, uniquement sur réservation auprès de la réception - et dans la limite des stocks disponibles. Les linges de lit bébé ne sont pas fournis (60x120).

### **ARTICLE 3. GARANTIES**

**3.1 Prestation d'hébergement :** toutes les réservations doivent être validées avec un numéro de carte bancaire en cours de validité pendant toute la durée du séjour.

**3.2 Pour les réservations, une garantie sera prise sur la carte bancaire à la réservation :**

- Pour tout séjour compris entre 1 et 3 nuits : une pré-autorisation bancaire (PLBS) correspondant au prix de la première nuit
- Pour tout séjour compris entre 4 et 9 nuits : une pré-autorisation bancaire (PLBS) correspondant au prix des deux premières nuits
- Pour tout séjour compris entre 10 et 27 nuits : un versement d'arrhes d'un montant de 4 fois le prix de la première nuit.
- Pour tout séjour de 28 nuits et plus : un versement d'arrhes d'un montant de 8 fois le prix de la première nuit.

**3.3 La garantie pourra être utilisée par Centre Hélène Borel en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues à Centre Hélène Borel, au titre de la prestation d'hébergement, annulation de réservation, et/ou des prestations annexes**

consommées sur place et non réglées (espace bien-être, ménage, etc.).

**3.4 Il n'est pas possible de réserver un séjour de plus de 28 nuits consécutives auprès de LFDA sauf contrat spécifique conclu avec Centre Hélène Borel.**

En aucun cas, le Client ne pourra faire des lieux loués, sa résidence principale, quel qu'en soit le motif. Le Client s'engage également à ne pas faire de la sous-location.

### **ARTICLE 4. PAIEMENT DE LA RÉSERVATION**

**4.1 Délai de paiement et conditions de paiement :**

Pour les réservations, le paiement diffère en fonction de la durée du séjour :

- Pour tout séjour compris entre 1 et 14 nuits : le solde du séjour complet doit être réglé à l'arrivée, arrhes déduites.
- Pour tout séjour compris entre 15 et 27 nuits : le paiement des 15 premières nuits est exigible à l'arrivée, arrhes déduites. Le solde devra être réglé avant la fin de la 1ère quinzaine.
- Pour tout séjour de 28 nuits et plus : le paiement des 15 premières nuits est exigible à l'arrivée, arrhes déduites. Durant le séjour, chaque quinzaine, devra être réglée d'avance.

**4.2 Modes de paiement :** le paiement du séjour, s'il n'a pas été réglé entièrement lors de la réservation, sera réglé par le Client dès son arrivée.

Le Client a le choix de régler le prix du séjour par :

- Par téléphone : par carte bancaire, ou virement.
- Par internet : Carte bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard, Carte Bleue).

Les données bancaires communiquées par le Client à Centre Hélène Borel, sont cryptées sur terminal du Client ne sont pas transmises en clair, et ne sont ni connues ni conservées par Centre Hélène Borel. Centre Hélène Borel utilise une solution de paiement et de stockage des données bancaires certifiée PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Cette norme PCI-DSS est établie par les cinq principaux réseaux cartes et est gérée par le Conseil des normes de sécurité PCI. Cela assure aux Clients en ligne un haut niveau de sécurité, l'un des plus exigeants en matière de protection de la confidentialité de l'information.

- A l'accueil :
  - En espèces dans la limite du montant légal en vigueur.
  - Par chèques vacances ANCV (hors E-chèques vacances, CAF et VACAF)

- Chez les partenaires de sites d'hébergement :  
La politique de paiement peut différer selon le partenaire d'hébergement touristique. Le Client devra vérifier leurs conditions générales de vente.

- Le paiement par chèque n'est pas accepté par Centre Hélène Borel.

**4.3 Retard de paiement :**

Tout défaut de paiement total ou partiel entraîne l'application par Centre Hélène Borel sur la somme restant due d'une pénalité de retard équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal le lendemain de la date d'échéance, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Si le règlement du solde n'est pas effectué dans les délais impartis, Centre Hélène Borel se réserve par ailleurs la possibilité d'annuler la vente.

## ARTICLE 5. ANNULATION / MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

### 5.1 Rétractation

LFDA propose au Client des prestations de services d'hébergement fournis à une date ou à une période déterminée, à ce titre et conformément à l'article L 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation, le Client ne peut bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article L 221-18 du Code de la consommation.

### 5.2 Conditions d'annulation totale de la réservation :

Si la réservation n'est pas annulée 72h avant la date du début du séjour, celle-ci sera due.

Au-delà de ces délais et en cas de non-présentation du Client le jour de l'arrivée, Centre Hélène Borel appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour et ne procédera donc à aucun remboursement d'arrhes.

S'agissant des prestations annexes sélectionnées lors de la réservation : aucune annulation effectuée au-delà des délais susvisés ne sera prise en compte par Centre Hélène Borel. Le montant des prestations annexes réservées restera exigible en totalité.

### 5.3 Conditions de modification de la réservation :

Sera considérée comme une annulation partielle de la réservation, toute modification de la date, de la durée de séjour, de la typologie du logement.

Compte tenu de la dégressivité des tarifs de Centre Hélène Borel liée à la durée des séjours, si l'annulation partielle de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif.

Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de Centre Hélène Borel, la durée du séjour peut ainsi être modifiée, sans obligation de maintien dans le même logement ni au même prix.

### 5.4 Notification :

Pour être prise en compte, toute modification (annulation totale, partielle ou prolongation) doit être notifiée :

- Auprès de Centre Hélène Borel par courrier électronique ou via le système de réservation (l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur le site [www.lafermedesailleurs.com](http://www.lafermedesailleurs.com) via Mon compte > Mes réservations dans un délai de 72h (cf. 5.2 conditions d'annulation)
- Pour modification grâce au formulaire de contact > <https://lafermedesailleurs.com/contact>
- Au prestataire auprès duquel la réservation du logement a été faite dans les autres cas.

## ARTICLE 6. ARRIVÉE ET DÉPART

Au moment de l'arrivée, la carte bancaire utilisée à la réservation ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité au même nom que la carte bancaire, devront être présentées. A défaut, l'accès à l'hébergement pourra être refusé par Centre Hélène Borel.

Conformément aux dispositions du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, il sera demandé à l'arrivée de chaque Client de nationalité étrangère y compris pour les ressortissants de l'Union Européenne, de remplir une fiche individuelle de police qui pourra être déjà pré-remplie par Centre Hélène Borel. Cette fiche sera conservée obligatoirement 6 mois et pourra être transmise aux services de police ou de

gendarmerie sur demande. Le refus de remplir ou de signer une telle fiche est considérée comme un motif légitime de refus de vente.

Une pièce d'identité en cours de validité devra être présentée à l'arrivée par chacun des occupants de plus de 15 ans.

Concernant les Clients de nationalité française, une fiche individuelle de séjour sera à remplir sur place, avec justificatif d'une pièce d'identité en cours de validité.

L'accès à l'hébergement s'effectue à partir de 15H00 le jour de l'arrivée.

Sera considérée comme non présentation, l'arrivée de tout Client qui n'aura pas été réalisée par la réception à la date prévue avant 00h. Dans ce cas, Centre Hélène Borel considérera que le Client ne s'est pas présenté et appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour et ne procédera donc à aucun remboursement d'arrhes **comme prévu à l'article 5.2** des présentes Conditions Générales de Vente.

La libération de l'hébergement doit avoir lieu avant 11H00 le jour du départ. Au-delà, une nuitée supplémentaire sera facturée au Client.

## ARTICLE 7. DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie peut être demandé au Client lors de son arrivée dans la résidence hôtelière, selon la typologie du logement et la durée du séjour.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client à la fin de son séjour, déduction faite notamment :

- Des indemnités retenues aux fins de réparer les éventuels dégâts occasionnés par les occupants et/ou leurs animaux (savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelle que nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de la résidence hôtelière) ;
- Des prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place et qui n'ont pas été réglés lors du séjour (Spa, supplément serviettes...);
- Des frais engagés en cas de perte des clés du logement remises lors de l'arrivée ;
- D'un ménage supplémentaire si nécessaire.

Des renseignements détaillés sont disponibles auprès de la réception.

Un dépôt de garantie pourra également être demandé au Client dans le cas du prêt d'un objet de type sèche-cheveux, jeu de société ou jeu pour le jardin, ...

Cette garantie pourra être utilisée par Centre Hélène Borel jusqu'à 10 jours ouvrés après la date de fin du séjour du Client. Le délai de libération du montant de l'indemnité peut varier selon les délais fixés par l'établissement bancaire du Client. Centre Hélène Borel invite le Client à se rapprocher de son établissement bancaire pour plus de renseignements.

## ARTICLE 8. OCCUPATION

Le nombre d'occupants ne peut en aucun cas excéder la capacité d'accueil prévue pour le logement réservé (voir annexe capacité logements). Tous les enfants sont considérés comme occupants à part entière.

Le Client accepte qu'il n'est pas possible d'installer des lits supplémentaires dans les logements, hors possibilité de rajouter un lit parapluie pour un bébé sur demande et sous réserve de disponibilité.

## ARTICLE 9. MINEURS

Centre Hélène Borel ne peut pas accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux. En conséquence, Centre Hélène Borel pourra exiger tout document justificatif afin de vérifier la bonne application de cette disposition. En cas d'infraction à cette dernière et dès sa constatation, Centre Hélène Borel procédera à l'annulation de la réservation, ou mettra fin immédiatement au séjour.

## ARTICLE 10. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Client est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du Centre Helene Borel, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins :

- De gérer les adhésions et inscriptions des adhérents en vue de l'exécution d'un contrat,
- De suivre la facturation des services et prestations effectuées,
- De gérer la relation client,
- De réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation, opération promotionnelle, etc.) ;
- De réaliser des statistiques commerciales.

La collecte et le traitement des données à caractère personnel répond à l'exécution contractuelle passée. Dans ce cadre, Centre Hélène Borel collecte les données suivantes :

- Nom
- Prénom
- Adresse
- Numéros de téléphone
- Adresse de courrier électronique
- Données relatives aux moyens de paiement
- Données d'identification, statut familial
- Réservations (données relatives aux règlements des factures)
- Services commandés
- Courriers transactionnels (factures, Bon de commandes, Vouchers, etc.)
- Coordonnées des utilisateurs du logiciel

Ces données sont collectées lors de la réservation d'un logement ou toute autre prestation.

Et ce, pendant toute la durée du contrat avec l'éditeur de la solution logicielle de réservation de logements.

En matière de communication marketing direct, le respect de votre tranquillité et la pertinence de nos messages sont deux principes avec lesquels nous ne transigeons pas. Nous n'avons pas l'intention de vous envoyer de la publicité ou des informations ne concernant pas le Centre Hélène Borel par e-mail, par SMS, par téléphone ou par courrier. En nous faisant l'honneur de mieux vous connaître et en nous autorisant à vous contacter, nous sommes en mesure de vous adresser les messages qui vous correspondent.

Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel sont :

- Les responsables en charge de la gestion, animation et des prestations interne et externe de Centre Hélène Borel concernés par la prestation ou le logement vendu
- Les services en charge de la facturation,
- Les services en charge de la sécurité informatique ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question.
- Aucun transfert hors UE n'est prévu.
- Nous nous engageons à ne jamais céder la moindre de vos informations, vous ne recevrez pas de publicités de tiers.

Les données sont conservées et utilisées pour la durée de la

relation contractuelle, augmentée de trois ans à compter du dernier contact.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, l'adhérent est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- D'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;
- D'un droit de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- D'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
- D'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le Client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition à tout moment pendant la durée du traitement ;
- D'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ;
- D'un droit à limitation de traitement ; vous avez la possibilité de demander à l'organisme de geler l'utilisation de vos données. Concrètement, nous n'utiliserons plus les données du Client mais nous les conserverons.
- Du droit d'adresser une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) Sur le site web de la CNIL :
- dans certains cas déterminés, par le téléservice de plainte en ligne;
- dans les « autres cas » non prévus par le téléservice, par le service « Besoin d'aide », qui vous permettra d'accéder au formulaire de plainte au bas d'une réponse à une question.
- Par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour l'exercice de ces droits, le Client est invité à contacter le Centre Hélène Borel par courrier (Centre Hélène Borel - Délégué à la Protection des Données Personnelles - Avenue du château du Liez - 59 283 RAIMBEAUCOURT) ou par e-mail ([dpo@centre-helene-borel.com](mailto:dpo@centre-helene-borel.com)).

## ARTICLE 11. RÉCLAMATION

Les équipes au sein de l'Etablissement LFDA sont à la disposition des Clients au cours de leur séjour pour répondre à leurs réclamations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et leur permettre de profiter pleinement de leur séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Toute réclamation, après le séjour du Client, devra faire l'objet, dans un délai de 2 mois à compter de la date de départ :

- D'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Centre Hélène Borel, Direction Générale, avenue du château du Liez 59283 RAIMBEAUCOURT ou
- De l'envoi d'un courriel électronique à l'adresse : [chbdirection@centre-helene-borel.com](mailto:chbdirection@centre-helene-borel.com)

En cas de réclamation, les éléments suivants devront être communiqués : le numéro de la réservation et les dates du séjour, le type du logement réservé, le motif de la réclamation, et tout justificatif utile au traitement de la demande.

A défaut d'une résolution du litige par la procédure de réclamation détaillée au présent article, le Client pourra, dans la limite de douze (12) mois à compter de sa réclamation écrite, recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès de : ANM Conso - 62, rue Tiquetonne - 75002 PARIS ou [contact@anm-mediation.com](mailto:contact@anm-mediation.com).

Pour plus d'information, il est possible de contacter Centre Hélène Borel par email à l'adresse : [contact@lafermedesailleurs.com](mailto:contact@lafermedesailleurs.com) ou la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation accessible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-consommateur>

Tout consommateur a également la possibilité de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

#### ARTICLE 12. DÉLOGEMENT

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre le logement réservé à disposition du Client ou en cas de force majeure, Centre Hélène Borel pourra proposer au Client un délogement, pour toute ou partie de la durée du séjour, dans un hébergement de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et aux frais au sein de l'établissement ou procédera au remboursement. Les éventuels surcoûts liés à la différence de tarifs des chambres seront à la charge de Centre Hélène Borel.

#### ARTICLE 13. FORCE MAJEURE

Ni Centre Hélène Borel ni le Client ne pourra être tenu responsable de l'absence ou d'un retard dans l'exécution de tout ou partie de ses engagements dû à un évènement 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 et la jurisprudence rendue sur son fondement.

Dans le cas où l'établissement LFDA ou le Client est affecté par un cas de force majeure, il doit le notifier dans les meilleurs délais.

Si l'empêchement est définitif, les parties seront libérées de leurs obligations conformément à la loi. Si l'empêchement est temporaire, le cas de force majeure suspend les obligations des parties pendant toute la durée de son existence.

Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, l'une ou l'autre des parties peut demander à être libérée de ses obligations trente (30) jours calendaires après la première présentation d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiant cette décision.

#### ARTICLE 14. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Les présentes Conditions Générales de Vente et les prestations en découlant sont soumises à la loi française sous réserve des règles impératives plus favorables du pays de leur résidence applicables aux services d'hébergement.

Le tribunal exclusivement compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun.

Retrouvez ici la documentation tarifaire

Logement	Quantité lit	Quantité Canapé lit	Capacité Accueil (Personnes par logement)
L1	2	1	6
L2	2	1	6
L3	2	1	6
L4	1	0	2
L5	1	1	4

L6	1	0	2
L7	1	1	4
L8	1	1	4
L9	1	1	4
L10	1	0	2
L11	2	1	6
L12	3	1	6
L14	1	1	4
L15	2	1	4
L16	1	1	4
L17	1	0	2
L18	3	1	8
L19	2	1	6
L20	2	1	6

#### ANNEXE CAPACITÉ LOGEMENTS

##### ANNEXE 1 RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement ainsi qu'à l'accueil. Chaque occupant est présumé en avoir pris connaissance. L'occupant s'engage à conserver les biens meubles mis à sa disposition dans le logement en bon état général et devra déclarer à la réception tout défaut ou dysfonctionnement. Par ailleurs, il est rappelé que les occupants doivent impérativement fermer les accès au logement (baie, fenêtre(s) et porte d'entrée) lorsqu'ils quittent les lieux.

La responsabilité de Centre Hélène Borel ne saura être engagée en cas de manquement aux dispositions dudit règlement intérieur. Toute perte ou dégradation devra être mentionnée dans un délai de 2h après l'arrivée à la réception, sans quoi la direction se réserve le droit de prélever le montant du préjudice subi. Centre Hélène Borel se réserve le droit de pénétrer dans les logements pour réaliser les ménages à la demande du Client, entre 9h et 16h, faire l'entretien technique et faire appliquer les conditions de sécurité, et ce, en cas d'urgence manifeste.

**Animaux** : sauf exception et sous réserve de prévenir le Centre Hélène Borel, seuls les chiens et les chats sont admis dans les logements sur présentation d'un certificat antirabique et d'une attestation d'aptitude pour la détention de chiens si la catégorie à laquelle ils appartiennent le prévoit.

Un forfait journalier (voir l'annexe document tarifaire) devra être acquitté et sera recouvré sur place. Les chiens d'assistance et guides d'aveugles sont acceptés à titre gratuit. Un seul animal par logement est accepté.

Les chiens de catégories 1 et 2 définis comme dangereux sont interdits dans l'établissement La Ferme des Ailleurs. Les animaux domestiques acceptés ne doivent pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des personnes. Leurs propriétaires doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité de l'ensemble des installations.

Les animaux ne sont pas autorisés à se déplacer librement dans l'établissement La Ferme des Ailleurs, et doivent être tenus en laisse dans les parties communes. En tout état de cause, les animaux demeurent sous l'entière responsabilité de leur gardien.

**Wifi** : Centre Hélène Borel propose un accès WIFI gratuit

permettant aux Clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par Centre Hélène Borel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de la résidence de tourisme, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques, et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du Code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

**Cartes d'accès :** la carte d'accès attribuée au Client ne peut être confiée à une tierce personne. Elle doit être restituée le jour du départ. Toute perte est à déclarer auprès de la réception et pourra être facturée au Client.

**Tenue :** le Client se doit d'avoir une tenue correcte exigée dans l'enceinte de l'établissement La Ferme des Ailleurs.

**Respect des autres Clients :** l'établissement La Ferme des Ailleurs est un lieu de repos.

Pour le respect et le repos des autres Clients, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit, particulièrement entre 22h et 7h. Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne sous sa responsabilité, pourra amener Centre Hélène Borel à inviter le Client à quitter l'établissement La Ferme des Ailleurs, sans qu'il ne soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R.1334-30 et R.1334-31 du Code de la Santé publique).

**Interdiction de fumer :** Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer dans les lieux collectifs, conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.

Tous nos logements sont non-fumeurs. Centre Hélène Borel se réserve le droit de réclamer le montant d'une nuit pour des frais de nettoyage supplémentaires au Client qui fume dans son logement. Si le Client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter l'établissement La Ferme des Ailleurs.

**Ménage de fin de séjour :** le ménage de fin de séjour est compris dans le tarif de la location sauf en ce qui concerne le coin cuisine ainsi que la vaisselle, qui restent à la charge du Client. Un forfait d'entretien pourra être facturé le jour du départ en cas de défaut d'entretien du coin cuisine / vaisselle.

**Dégradations :** les logements mis à la disposition de nos Clients sont vérifiés, fonctionnels et en bon état. Les Clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de l'établissement La Ferme des Ailleurs ou au Centre Hélène Borel tout manquement ou dégradation. En cas de problème imputable au Client, celui-ci engage sa responsabilité civile.

En cas de dégradation, Centre Hélène Borel se réserve le droit de facturer au Client le coût de réparation ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du Client, le montant des compensations sera débité sur la carte du Client. Le Client a la possibilité d'exiger l'établissement d'un état des lieux contradictoire lors de son départ.

**Visiteurs extérieurs :** toutes personnes extérieures devront se présenter au préalable à la réception. Le Client se porte-fort de ses invités, et sera tenu pour responsable de toute dégradation ou non-respect du règlement intérieur.

**Affaires oubliées :** les affaires oubliées dans les logements ou dans les locaux de l'établissement La Ferme des Ailleurs seront conservées pendant 1 an et 1 jour et pourront être réclamées dans ce délai. Les frais d'envoi seront à la charge du Client. Passé ce délai, les affaires seront données à une association.

En cas de non-respect par le Client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, ou dans le cas d'un comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, Centre Hélène Borel pourra être amenée à demander au Client de quitter l'établissement La Ferme des Ailleurs sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Dans le cas où aucun règlement n'aurait encore été effectué, ou dans le cas d'un règlement partiel, le Client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement La Ferme des Ailleurs. Centre Hélène Borel se réserve également la possibilité de porter plainte ou de signaler les faits aux autorités compétentes.



124 rue des Murets Simon  
59 151 ARLEUX  
03 27 93 16 55

contact@lafermedesailleurs.com  
www.lafermedesailleurs.com

