

Conditions Générales de Vente – Les Bobos à la ferme

Mise à jour : 14 janvier 2026

Préambule – Notre raison d’être	1
Article 1 – Objet	2
1.1 Prestations incluses.....	2
1.2 Adhésion à l’association.....	2
Article 2 – Acceptation des conditions.....	3
Article 3 – Occupation des logements	4
Article 4 – Mineurs	4
Article 5 – Tarifs	5
Prestations incluses	5
Prestations non incluses et options payantes	5
Conditions de validité des prix.....	6
Article 6 – Taxe de séjour	6
Article 7 – Services associés.....	6
Accès Internet.....	7
Objets trouvés ou oubliés	7
Cartes d’accès et clés	7
Article 8 – Réservation.....	7
8.1 Processus de réservation	7
8.2 Confirmation et accusé de réception.....	8
8.3 Acomptes et solde	8
8.4 Responsabilité du client lors de la réservation.....	8
8.5 Conditions particulières	9
Article 9 – Types de séjour et organisation.....	9
9.1 Séjour en gestion libre	9
9.2 Séjour sur-mesure	9
9.3 Formalités spécifiques	10

Article 10 – Informations pratiques (renvoi à l’Annexe 1)	10
Article 11 – Utilisation des lieux et équipements communs	10
11.1 Respect des lieux et tranquillité	10
11.2 Équipements collectifs accessibles	11
11.3 Utilisation conforme et précautions.....	11
11.4 Responsabilité.....	11
Article 12 – Sécurité, respect et politique de dégradation	12
12.1 Sécurité générale	12
12.2 Respect des lieux et des autres familles.....	12
12.3 Animaux.....	12
12.4 Interdiction de fumer et d’utiliser des substances illicites	12
12.5 Politique de dégradation.....	13
Article 13 – Annulation du fait du client.....	13
13.1 Absence de droit de rétractation	13
13.2 Barème des frais d’annulation.....	13
13.3 Prestations annexes	14
13.4 Assurance annulation	14
Article 14 – Annulation ou modification du fait de l’établissement	15
Article 15 – Responsabilités.....	15
15.1 Caractère non contractuel des illustrations	15
15.2 Limite de responsabilité de l’établissement	15
15.3 Biens personnels et assurance villégiature.....	15
15.4 Usage des services numériques	16
Article 16 – Réclamations et médiation.....	16
16.1 Réclamations auprès de l’établissement	16
16.2 Médiation à la consommation	16
Article 17 – Force majeure	16
17.1 Conséquences pour les parties.....	17
17.2 Durée et résiliation.....	17
17.3 Limite de responsabilité	17
Article 18 – Données personnelles et vie privée	17
18.1 Responsable du traitement.....	17
18.2 Données collectées	18

18.3 Finalités du traitement	18
18.4 Base légale et durée de conservation.....	18
18.5 Droits du Client.....	18
18.6 Autorité de contrôle.....	19
Article 19 – Loi applicable et juridiction compétente.....	19
Article 20 – Intégralité et modification des CGV	19
20.1 Intégralité	19
20.2 Hiérarchie contractuelle	19
20.3 Modification	19
20.4 Version applicable	20
Annexe 1 – Informations utiles concernant le séjour	20
Horaires	21
Dépôt de garantie (caution)	21
État des lieux	21
Fournitures incluses.....	21
Facturation et règlement du solde	22
Annexe 2 – Tarifs des fournitures.....	22
Renouvellement de linge (option payante).....	23

Préambule – Notre raison d’être

Les Bobos à la ferme est un tiers-lieu créé par des parents aidants pour offrir des séjours de répit et de ressourcement aux familles.

L’organisation des séjours repose sur une gouvernance partagée : l’**association Le Laboratoire de Répit secteur 2** gère les hébergements touristiques, tandis que l’**association Le Laboratoire de Répit secteur 1** assure l’accompagnement social et les prestations spécifiques liées au répit des familles aidantes. Les Bobos à la ferme agit **en qualité de prestataire d’hébergement et d’activités internes**.

Notre projet repose sur des valeurs de solidarité, d’inclusion et de convivialité. Nous avons à cœur de créer un cadre bienveillant et respectueux où chaque famille est libre d’organiser son séjour selon ses envies. En dehors des activités ou rendez-vous explicitement programmés, nous ne nous engageons pas à encadrer ou organiser la vie quotidienne des vacanciers.

Chaque famille reste ainsi libre de son rythme, de ses rencontres et de ses choix de loisirs sur place.

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation de séjours proposés par **Les Bobos à la ferme**, tiers-lieu situé au 6 route de Montreuil – 62170 La Madelaine-sous-Montreuil.

Elles régissent l’ensemble des étapes nécessaires à la réservation, à son suivi et à l’exécution du séjour, depuis la conclusion du contrat jusqu’à la fin de la prestation.

Elles s’appliquent à toutes les réservations conclues par téléphone, sur place ou par internet, directement auprès de l’établissement ou via la plateforme de réservation en ligne **Elloha**.

1.1 Prestations incluses

Les séjours proposés comprennent :

- La **location d’hébergements touristiques meublés**, gérée par l’association *Le Laboratoire de Répit secteur 2* via la plateforme Elloha ;
- Des **prestations d’accompagnement à destination des familles aidantes**, assurées par l’association *Le Laboratoire de Répit Secteur 1*.

Toute réservation implique l’accord plein et entier du Client avec les présentes CGV, qui sont accessibles en ligne au moment de la réservation.

Article 2 – Acceptation des conditions

Toute réservation effectuée auprès de l'**Association Le Laboratoire de Répit Secteur 2**, gestionnaire des hébergements du site **Les Bobos à la ferme**, implique l'acceptation pleine et entière des présentes **Conditions Générales de Vente (CGV)**.

Exactitude des informations fournies

Le Client s'engage, sous sa responsabilité, à fournir des informations exactes, complètes et à jour, notamment concernant son identité, la période de séjour et le nombre de personnes hébergées. L'équipe *Les Bobos à la ferme* ne pourra être tenue responsable des conséquences découlant d'erreurs ou d'omissions commises par le Client. En cas d'informations erronées, les frais en résultant pourront être mis à la charge du Client.

Vérification avant validation

Avant validation définitive, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa réservation, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs. Il lui appartient de signaler immédiatement toute inexactitude constatée.

Droit de refus

L'équipe *Les Bobos à la ferme* se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

Moyens de paiement acceptés

Le Client peut régler le prix du séjour :

- **Par téléphone** : carte bancaire ou virement.
- **Par internet** : carte bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard, Carte Bleue).
- **Sur place** : espèces (dans les limites légales en vigueur), chèques vacances ANCV, carte bancaire, ou chèque.

Les données bancaires transmises lors du paiement sont **cryptées**. Elles ne sont jamais transmises en clair, ni connues, ni conservées par l'équipe *Les Bobos à la ferme*.

Conditions particulières de réservation

Toute réservation est **nominative** et conclue au bénéfice exclusif du Client. Elle ne peut être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, **sauf accord écrit préalable** de l'équipe *Les Bobos à la ferme*.

Une **preuve d'identité en cours de validité** pourra être demandée au Client à son arrivée.

Le Client déclare que la réservation est effectuée **pour ses besoins personnels**, à l'exclusion de tout usage **commercial, artisanal ou professionnel**.

Il est strictement interdit d'utiliser les logements loués **comme résidence principale** ou de procéder à toute **sous-location**, totale ou partielle.

Article 3 – Occupation des logements

Le nombre d'occupants ne peut en aucun cas dépasser la capacité d'accueil maximale prévue pour chaque logement (voir annexe « capacité des logements » disponible lors de la réservation). Tous les enfants, quel que soit leur âge, sont considérés comme occupants à part entière dans le calcul de la capacité d'accueil.

Il n'est pas possible d'installer de lits supplémentaires dans les hébergements. Par dérogation, un lit parapluie pour bébé peut être mis à disposition sur demande préalable et sous réserve de disponibilité.

Le Client s'engage à respecter la destination du logement, à en faire un usage paisible et conforme à sa nature d'hébergement touristique.

Il est strictement interdit de :

- Transformer l'aménagement ou de modifier l'affectation des lieux ;
- Héberger des personnes non prévues dans la réservation initiale sans accord écrit préalable de l'équipe *Les Bobos à la ferme* ;
- Utiliser le logement comme résidence principale ou à des fins professionnelles, commerciales ou artisanales.

Article 4 – Mineurs

Le site *Les Bobos à la ferme* n'accueille pas de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leur représentant légal.

En conséquence, l'établissement pourra demander tout document justificatif nécessaire afin de vérifier l'identité et l'âge des occupants.

En cas d'infraction à cette règle, et dès sa constatation, l'équipe *Les Bobos à la ferme* se réserve le droit :

- D'annuler immédiatement la réservation avant l'arrivée, ou
- De mettre fin sans délai au séjour en cours.

Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué et l'intégralité du séjour réservé restera due.

Article 5 – Tarifs

Les tarifs applicables varient en fonction de plusieurs critères :

- La date de réservation et la période du séjour ;
- La durée du séjour ;
- La typologie du logement (studio, gîte 2 pièces, etc.) ;

Les prix affichés s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

La taxe de séjour est perçue pour le compte de la Communauté d'Agglomération des 2 Baies en Montreuillois (CA2BM) et doit être réglée en sus du prix de l'hébergement (voir article spécifique « Taxe de séjour »).

Prestations incluses

- Le ménage de fin de séjour, à l'exception de la cuisine et de la vaisselle qui doivent être laissées propres par le Client ;
- La fourniture du linge de lit et du linge de toilette (voir article « Informations utiles » pour les conditions de renouvellement).

Prestations non incluses et options payantes

Ne sont pas compris dans le prix de base :

- Les petits-déjeuners et repas (non proposés par l'établissement) ;
- Les activités, services ou prestations annexes (séances Snoezelen, handibalnéo, relayage, location de matériel, activités organisées par la Maison des Parents Aidants, etc.) ;
- Les renouvellements de linge ou prestations de pressing éventuelles ;
- Toute prestation supplémentaire demandée sur place (par exemple nettoyage exceptionnel, matériel additionnel, consommables spécifiques).

Ces services feront l'objet d'une facturation séparée, selon les tarifs en vigueur affichés sur le site internet, à l'accueil de l'établissement ou mentionnés dans le devis.

Conditions de validité des prix

- Les prix confirmés au Client lors de la réservation sont garantis pour la période indiquée et ne sont valables que pour le séjour concerné.
- Les réservations sont payables en euros (€), sauf mention contraire. En cas de paiement dans une autre devise, les frais de change ou bancaires sont à la charge du Client.

- Toute réservation est ferme dès le versement de l'acompte, et le prix reste dû dans sa totalité selon les conditions d'annulation précisées à l'article correspondant.

Article 6 – Taxe de séjour

Conformément à la réglementation en vigueur, une taxe de séjour est collectée pour le compte de la **Communauté d'Agglomération des 2 Baies en Montreuillois (CA2BM)**.

Le montant de cette taxe est fixé chaque année par délibération de la collectivité territoriale compétente et peut donc évoluer. La taxe applicable est celle en vigueur au moment du séjour, telle que communiquée par la CA2BM.

- Pour les gîtes **Andréa, Nina, Ysé & Abel** classés 3 étoiles : la taxe est actuellement de **1,50 € par personne et par nuit**.
- Pour le **studio Sud** classé 2 étoiles : la taxe est actuellement de **1,00 € par personne et par nuit**.
- Pour le **studio Nord** : la taxe correspond à **5 % du montant de l'hébergement**.

La taxe de séjour est due par toutes les personnes majeures séjournant dans les hébergements, à l'exception des cas d'exonération prévus par la loi (notamment pour les mineurs ou certaines catégories de bénéficiaires spécifiques).

Elle est acquittée par le Client en supplément du prix de l'hébergement et figure sur la facture remise lors du règlement du solde du séjour.

Article 7 – Services associés

Accès Internet

Un accès Internet est mis gratuitement à disposition des clients dans les hébergements et/ou espaces communs.

Cet accès est destiné à un usage raisonnable et conforme à la législation en vigueur.

Il est notamment **strictement interdit** d'utiliser la connexion Internet pour :

- Des activités illicites (ex. téléchargement d'œuvres protégées sans autorisation, diffusion de contenus interdits) ;
- Porter atteinte à l'intégrité ou au bon fonctionnement du réseau et des équipements mis à disposition.

Le Client est responsable de l'usage qu'il fait de l'accès Internet. En cas de non-respect de la législation, sa responsabilité civile et pénale pourra être engagée.

Objets trouvés ou oubliés

Les objets oubliés dans les hébergements ou espaces communs sont conservés par l'équipe *Les Bobos à la ferme* pendant une durée maximale de **deux mois**.

Au-delà de ce délai, et sans demande de restitution de la part du Client, les objets seront considérés comme abandonnés et pourront être donnés, détruits ou recyclés.

Sur demande expresse du Client, un envoi pourra être organisé à ses frais (frais de port + emballage).

Cartes d'accès et clés

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'une carte d'accès ou d'une clé, l'équipe *Les Bobos à la ferme* se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire correspondant aux frais de remplacement et, le cas échéant, de sécurisation des lieux (reprogrammation ou changement de serrure).

Article 8 – Réservation

8.1 Processus de réservation

Le Client choisit les services présentés sur notre plateforme de réservation **Elloha** ou directement auprès de notre équipe par téléphone ou sur site.

Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services proposés, et avoir obtenu toutes les informations nécessaires pour réserver en parfaite connaissance de cause.

La réservation d'un séjour se déroule en deux étapes distinctes :

1. **Sélection de l'hébergement** via la plateforme de réservation en ligne Elloha, soit de manière autonome, soit accompagné d'une Chargée de Mission Répit (CMR).
2. **Validation** par émission d'un bon de réservation électronique (voucher) et paiement de l'acompte.

Le client peut choisir un séjour en gestion libre et n'aura à régler que l'hébergement auprès de La Fabrique des connexions. Si le client souhaite accéder à des services complémentaires et à des prestations d'accompagnement (organisation du séjour, relayage, soins, activités adaptées, etc.), ceux-ci seront définies lors d'un échange complémentaire avec la Chargée de Mission Répit (CMR), sur la base d'un devis au nom de l'association Le Laboratoire de répit qui se charge de l'accompagnement social des séjours adaptés.

8.2 Confirmation et accusé de réception

La réservation est réputée formée dès la réception par l'équipe *Les Bobos à la ferme* du voucher de réservation dématérialisé (via Elloha) et de l'acompte correspondant. Notre plateforme de réservation accuse réception de la réservation par l'envoi immédiat d'un courrier électronique automatique. Cet accusé de réception récapitule les conditions de réservation de l'hébergement. Ce n'est qu'après un échange téléphonique avec une Chargée de Mission Répit (CMR) que le client recevra un récapitulatif du séjour souhaité intégrant :

- Le ou les hébergement(s) réservé(s),
- Les services réservés,
- Le prix total et les conditions de vente afférentes au tarif choisi,
- La date de réservation,
- Les informations utiles relatives au suivi de l'organisation du séjour adapté et au dossier de séjour

8.3 Acomptes et solde

- Un **acompte immédiat de 30 %** du montant total TTC de l'hébergement est prélevé lors de la réservation sur la plateforme Elloha.
- Dès le premier échange relatif à l'organisation du séjour avec une Chargée de Mission Répit (CMR), un **acompte forfaitaire de 200 €** est exigé pour couvrir les frais de coordination et de préparation des séjours de répit et accompagnés auprès du Laboratoire de répit. Il ne peut être remboursable.
 - Cet acompte peut être réglé par virement bancaire, chèque, ou via TPE à distance
- Le solde du séjour est à régler **au moment de l'état des lieux d'entrée ou en amont du séjour**, par carte bancaire, virement, chèque vacances ANCV ou espèces (dans la limite légale).

8.4 Responsabilité du client lors de la réservation

Le Client est seul responsable du choix des prestations réservées et de leur adéquation à ses besoins. Il s'engage à compléter avec exactitude toutes les informations demandées dans le formulaire de réservation (identité, coordonnées, nombre d'occupants, dates, etc.).

En cas d'erreur ou d'omission, l'équipe *Les Bobos à la ferme* ne pourra être tenue pour responsable et se réserve le droit de facturer les frais correspondants.

8.5 Conditions particulières

Toute réservation est **nominative** et conclue au bénéfice exclusif du Client. Elle ne peut être cédée à un tiers sans accord préalable écrit. Le Client déclare que sa réservation est effectuée pour ses besoins personnels, à l'exclusion de tout usage commercial,

professionnel ou artisanal. Une preuve d'identité en cours de validité pourra être demandée à l'arrivée.

L'équipe *Les Bobos à la ferme* se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

Article 9 – Types de séjour et organisation

9.1 Séjour en gestion libre

Par défaut, toute réservation effectuée via la plateforme Elloha est enregistrée comme **formule « vacances en gîte »**.

Dans ce cadre, le Client ne bénéficie que de la location d'un hébergement touristique, géré par l'association *Le Laboratoire de Répit Secteur 2*.

Aucune prestation d'accompagnement social ou organisationnel n'est incluse.

Le Client règle uniquement l'hébergement, selon les conditions précisées à l'article « Réservation ».

9.2 Séjour sur-mesure

Le Client peut choisir d'organiser un **séjour sur-mesure**, en complément de la location de l'hébergement.

Dans ce cas, il bénéficie d'un accompagnement personnalisé par une **Chargée de Mission Répit (CMR)** relevant de l'association *Le Laboratoire de Répit Secteur 1*.

Après un premier échange téléphonique, un **devis détaillé** est établi, précisant :

- Les prestations d'organisation,
- Les services spécifiques souhaités (ex. relayage, activités adaptées, continuité de soins, matériel médicalisé),
- Les coûts associés.

Le devis doit être validé par écrit par le Client pour que l'accompagnement soit mis en œuvre.

L'accompagnement fait l'objet d'une facturation distincte au nom de l'association *Le Laboratoire de Répit Secteur 1*.

9.3 Formalités spécifiques

Pour bénéficier de l'accompagnement social inhérent à un séjour sur-mesure, le Client doit :

- Remplir, sous 10 jours à compter de la réservation à compter de l'appel téléphonique avec une Chargée de Mission Répit (CMR), une **fiche d'informations administratives** ;
- Compléter, le cas échéant, un recueil d'informations spécifiques s'il sollicite :

- Du relayage,
- Au moins une séance Snoezelen,
- Au moins une séance de balnéothérapie adaptée (Handibalnéo).

En cas de relayage, le Client devra préciser le **nombre d'heures souhaitées et leur répartition quotidienne**.

Pour participer aux activités organisées par la **Maison des Parents Aidants**, le Client doit s'inscrire directement via la plateforme dédiée :

<https://www.parents-aidants.fr/activites-pole-parents-aidants/>

Article 10 – Informations pratiques (renvoi à l'Annexe 1)

Certaines informations pratiques relatives au déroulement du séjour (horaires d'arrivée et de départ, dépôt de garantie, état des lieux, fourniture et renouvellement du linge, kit de consommables de base, etc.) figurent dans l'**Annexe 1 – Informations utiles concernant le séjour**, jointe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cette annexe fait partie intégrante des présentes CGV et a la même valeur contractuelle.

Article 11 – Utilisation des lieux et équipements communs

Les hébergements et équipements collectifs mis à disposition des Clients doivent être utilisés conformément à leur destination et dans le respect des autres usagers du site.

11.1 Respect des lieux et tranquillité

Le Client s'engage à adopter une attitude respectueuse envers les autres familles et à préserver la tranquillité des lieux.

Les comportements bruyants, irrespectueux ou contraires à l'esprit de convivialité recherché au sein du tiers-lieu *Les Bobos à la ferme* peuvent entraîner l'exclusion immédiate, sans remboursement.

Il est notamment demandé de respecter le silence entre **22h00 et 7h00** afin de garantir le repos de tous.

11.2 Équipements collectifs accessibles

Les vacanciers ont accès, sous réserve de disponibilité et dans le respect des consignes communiquées, aux équipements suivants :

- La salle multisensorielle **Snoezelen**,
- La salle **Handibalnéo**,
- La salle polyvalente « **Gaston** »,

- La **Maison des Parents Aidants**,
- La matériauthèque « **Caverne d'Ali Bobo** »,
- Les extérieurs communs : jardin, basse-cour, espaces de jeux.

L'accès à certains de ces équipements peut nécessiter une réservation préalable ou l'intervention d'un professionnel, et peut donner lieu à une facturation complémentaire (cf. article « Tarifs » et Annexe 1).

11.3 Utilisation conforme et précautions

Le Client s'engage à :

- Utiliser chaque équipement conformément à sa destination,
- Respecter les consignes de sécurité et d'hygiène communiquées,
- Signaler immédiatement tout dysfonctionnement, incident ou dommage.

Il est strictement interdit :

- De privatiser un espace commun sans accord préalable,
- De dégrader ou détourner le matériel de son usage normal,
- De laisser des enfants utiliser seuls certains équipements sensibles (ex. Handibalnéo, Snoezelen).

11.4 Responsabilité

L'équipe *Les Bobos à la ferme* ne peut être tenue responsable des accidents ou dommages résultant d'une utilisation inappropriée des équipements par le Client ou par un tiers sous sa responsabilité.

Tout dommage causé par le Client ou ses accompagnants pourra entraîner la retenue des frais de réparation ou de remplacement sur le dépôt de garantie.

Article 12 – Sécurité, respect et politique de dégradation

12.1 Sécurité générale

Le Client et les personnes qui l'accompagnent s'engagent à respecter les consignes de sécurité communiquées oralement, affichées sur site ou transmises lors de l'accueil.

Tout incident, accident ou dysfonctionnement doit être signalé immédiatement à l'équipe des *Bobos à la ferme*.

Le Client est responsable de la sécurité de ses enfants et doit assurer leur surveillance, notamment lors de l'utilisation des équipements collectifs (jardin, basse-cour, espaces de jeux, salle Handibalnéo, salle Snoezelen, etc.).

12.2 Respect des lieux et des autres familles

Les Bobos à la ferme est un lieu collectif, qui repose sur la convivialité et la bienveillance.

À ce titre, le Client s'engage à :

- Adopter un comportement respectueux envers les autres vacanciers, l'équipe et le voisinage,
- Préserver la tranquillité du site (silence demandé entre **22h00 et 7h00**),
- Ne pas détériorer les logements, équipements ou espaces communs,
- Ne pas déplacer le mobilier sans accord préalable.

Tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à la sécurité ou au respect d'autrui pourra entraîner l'exclusion immédiate, sans indemnité ni remboursement.

12.3 Animaux

Par principe, les animaux ne sont pas admis dans les hébergements des *Bobos à la ferme*.

Toutefois, les **chiens guides** et **chiens d'assistance**, dûment identifiés, sont acceptés sans frais supplémentaires, conformément à la législation en vigueur.

Le Client doit en informer l'établissement lors de la réservation afin que les meilleures conditions d'accueil soient assurées.

Tout manquement à cette règle pourra entraîner la fin immédiate du séjour, sans remboursement.

12.4 Interdiction de fumer et d'utiliser des substances illicites

Il est formellement interdit de fumer à l'intérieur des logements et des espaces collectifs, conformément à la réglementation (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006).

Pour le confort de tous, il est demandé de fumer uniquement dans les espaces extérieurs prévus à cet effet.

La consommation de substances illicites est strictement prohibée sur l'ensemble du site.

12.5 Politique de dégradation

Un état des lieux est réalisé à l'arrivée et au départ et est complété par une vérification exhaustive lors du ménage de fin de séjour par l'équipe d'entretien.

En cas de dégradation, volontaire ou non, l'équipe *Les Bobos à la ferme* se réserve le droit de retenir sur le dépôt de garantie le montant des réparations ou remplacements nécessaires, conformément à la **politique de dégradation jointe aux présentes CGV**.

Le Client est également tenu de signaler tout dommage ou incident.

En cas de dommage important, un document de reconnaissance sera établi et le Client

devra fournir son attestation d'assurance responsabilité civile pour déclencher, si nécessaire, une procédure entre assureurs.

Article 13 – Annulation du fait du client

13.1 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour les prestations d'hébergement, de restauration ou de loisirs fournis à une date déterminée.

Toute réservation est donc ferme et définitive, sous réserve des conditions d'annulation précisées ci-après.

13.2 Barème des frais d'annulation

En cas d'annulation sans justificatif de la réservation par le Client, les frais suivants s'appliquent :

- **Plus de 120 jours avant l'arrivée** : frais de dossier de 50 € retenus.
- **Entre 31 et 120 jours avant l'arrivée** : 10 % du montant total du séjour facturé.
- **Entre 21 et 30 jours avant l'arrivée** : 40 % du montant total facturé.
- **Entre 8 et 20 jours avant l'arrivée** : 60 % du montant total facturé.
- **Entre 3 et 7 jours avant l'arrivée** : 75 % du montant total facturé.
- **Moins de 48 h avant l'arrivée ou en cas de non-présentation (« no show »)** : 100 % du montant du séjour facturé.

Ces frais d'annulation sont calculés sur le montant global de la réservation incluant l'hébergement, le surcoût handicap, les activités avec intervenants et le relaying.

En cas d'annulation de la réservation par le Client, les justificatifs recevables sont les suivants :

- Certificat médical
- Courrier du médecin ou d'un professionnel médico-social attestant de l'impossibilité de se rendre au séjour
- Tout justificatif émanant du corps médical

Sur présentation d'un de ces justificatifs, aucun frais ne sera prélevé et tout acompte déjà payé sera remboursé, à l'exception des 200€ cités dans l'article 8.3.

13.3 Prestations annexes

Les délais spécifiques d'annulation ou de modification des prestations annexes sont les suivants :

- **Relayage** : Le relayage est tenu par un devis signé qui équivaut à un engagement contractuel. Tout devis signé et annulé est dû sauf justificatifs officiels (voir article 13.2). En cas d'annulation du relayage avant 7 jours ouvrables, la prestation de relayage est due à la relayeuse.
- **Location de matériel médicalisé** : annulation possible jusqu'à 24 h avant l'arrivée. En deçà, la totalité reste due sauf cas de force majeure justifiée.
- **Continuité de soins** (HAD, infirmier, kinésithérapie, etc.) : annulation possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début du séjour. Toute annulation tardive sera facturée, sauf justificatif médical ou refus du professionnel libéral.
- **Activités encadrées internes (balnéothérapie, Snoezelen) ou activités externes organisées** : annulation possible jusqu'à 48 h avant le début. Passé ce délai, la séance est due en totalité.

13.4 Assurance annulation

Le Client est invité à souscrire une assurance annulation.

Une assurance facultative peut être souscrite via le site partenaire **SAFEBOOKING (Gritchen Affinity)**, dans les 48 h suivant la réservation, à l'adresse suivante :

<https://www.assurances-sejours.com/loisir.php>

- Paiement possible par carte bancaire ou chèque (ordre : *Gritchen Affinity – Safe Booking*).
- Adresse postale : Gritchen Affinity / Safe Booking, 27 rue Charles Durand, CS 70139, 18021 Bourges Cedex.
- Référence de l'assurance à indiquer au dos du chèque.

Le Client est également invité à vérifier les garanties incluses dans son contrat de carte bancaire.

Tout remboursement éventuel sera conditionné à la production de justificatifs (certificat médical, attestation employeur, justificatif assurance, etc.).

Article 14 – Annulation ou modification du fait de l'établissement

En cas d'événement exceptionnel ou d'impossibilité imprévue rendant impossible l'exécution de tout ou partie du séjour (par exemple : panne technique grave, indisponibilité d'un logement, absence d'un professionnel de santé nécessaire au bon déroulement du séjour, ou tout cas de force majeure), l'équipe *Les Bobos à la ferme* se réserve le droit de modifier ou d'annuler la réservation.

Dans ce cas, le Client sera :

- Informé dans les meilleurs délais,
- Orienté vers une **solution équivalente** si cela est possible (changement de logement, reprogrammation d'activité ou proposition d'une nouvelle date de séjour),
- Et, en l'absence d'alternative, **intégralement remboursé** des sommes versées au titre des prestations non réalisées.

Ce remboursement constitue l'unique indemnité due au Client. Aucune demande de dédommagement complémentaire ne pourra être acceptée, sauf dispositions légales impératives contraires.

Article 15 – Responsabilités

15.1 Caractère non contractuel des illustrations

Les photographies, plans et représentations graphiques présentés sur notre site internet ou nos supports de communication n'ont pas de valeur contractuelle. Malgré le soin apporté à leur réalisation, des variations peuvent intervenir entre la présentation et la réalité des lieux ou prestations.

15.2 Limite de responsabilité de l'établissement

L'équipe *Les Bobos à la ferme* ne peut être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations réservées lorsqu'elle est imputable :

- Au Client (erreur, omission, comportement inapproprié, non-respect des CGV),
- À un tiers étranger à la fourniture des prestations,
- À un cas de force majeure tel que défini à l'article 17.

La responsabilité de l'établissement se limite au montant des prestations réservées et payées.

15.3 Biens personnels et assurance villégiature

L'équipe *Les Bobos à la ferme* décline toute responsabilité en cas de perte, vol, dégradation ou dommage subi par les effets personnels du Client, y compris les véhicules stationnés sur le site et leur contenu.

Il appartient au Client de souscrire une **assurance villégiature** couvrant sa responsabilité civile et les risques pendant la durée du séjour. Une attestation pourra être demandée lors de l'arrivée.

15.4 Usage des services numériques

Le Client est responsable de l'utilisation de l'accès Internet fourni (cf. Article 7 – Services associés). En cas d'usage frauduleux ou illicite, sa responsabilité civile et pénale pourra être engagée.

Article 16 – Réclamations et médiation

16.1 Réclamations auprès de l'établissement

Toute réclamation relative à l'exécution ou à la qualité des prestations doit être adressée à l'équipe *Les Bobos à la ferme* par écrit, dans un délai de **8 jours suivant la fin du séjour** :

- Par courrier à : Le Laboratoire de Répit – Les Bobos à la ferme, 6 route de Montreuil, 62170 La Madelaine-sous-Montreuil ;
- Ou par email à : bonjour@lesbobosalaferme.fr.

La réclamation doit comporter les éléments suivants :

- Numéro de réservation,
- Numéro du devis/ récapitulatif de facture
- Dates du séjour,
- Type de logement réservé,
- Description précise du motif de la réclamation,
- Pièces justificatives si nécessaire.

L'équipe s'engage à accuser réception de la réclamation et à y répondre dans les meilleurs délais.

16.2 Médiation à la consommation

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité, s'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de **2 mois** après sa réclamation écrite, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Le nom et les coordonnées du médiateur compétent seront communiqués au Client dès que La Fabrique des connexions aura adhéré à un organisme de médiation agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

En attendant cette désignation, le Client est invité à consulter la liste des médiateurs agréés disponible sur le site de la CECMC : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Article 17 – Force majeure

La force majeure est définie conformément à l'article **1218 du Code civil** et à la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure (liste non limitative) : catastrophes naturelles, incendies, inondations, tempêtes, épidémies, pandémies, grèves générales, attentats,

guerres, restrictions administratives ou sanitaires imprévues, panne technique majeure indépendante de la volonté de l'établissement.

17.1 Conséquences pour les parties

- En cas de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles est **suspendue pendant toute la durée de l'événement**, sans possibilité de réclamation ou d'indemnité.
- Chaque partie supporte ses frais liés à la suspension.

17.2 Durée et résiliation

- Si l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations reprend dès la disparition de l'événement.
- Si l'empêchement se prolonge au-delà de **30 jours consécutifs**, chaque partie peut demander la résiliation de plein droit du contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, les sommes versées par le Client au titre des prestations non consommées seront remboursées, sans qu'aucune indemnité complémentaire ne puisse être réclamée.

17.3 Limite de responsabilité

L'équipe *Bobos à la ferme* ne pourra en aucun cas être tenus responsables de l'inexécution contractuelle due à un cas de force majeure tel que défini ci-dessus.

De la même manière, le Client ne pourra être tenu pour responsable de son impossibilité d'exécuter ses obligations (par exemple libérer le logement à la date prévue) lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure.

Article 18 – Données personnelles et vie privée

18.1 Responsable du traitement

Les données personnelles recueillies dans le cadre des réservations et de l'organisation des séjours sont traitées par :

- L'association **Le Laboratoire de Répit Secteur 2**, responsable du traitement pour les prestations d'hébergement,
- L'association **Le Laboratoire de Répit Secteur 1**, responsable du traitement pour les prestations sociales et l'accompagnement des séjours adaptés.

18.2 Données collectées

Les données suivantes peuvent être collectées :

- Identité (nom, prénom, date de naissance),
- Coordonnées (adresse postale, email, téléphone),
- Informations liées à la réservation (logement, dates, nombre d'occupants),
- Données de facturation et de paiement,
- Informations nécessaires à l'organisation du séjour adapté (situation familiale, besoins spécifiques, continuité de soins),
- Échanges (courriers, mails, devis, factures).

18.3 Finalités du traitement

Les données collectées sont utilisées aux fins de :

- Gestion des réservations et du séjour,
- Facturation et suivi comptable,
- Organisation et accompagnement social des séjours,
- Communication avec le Client (confirmation, suivi, informations pratiques),
- Amélioration des services proposés,
- Envoi éventuel d'informations ou d'actualités (si accord explicite du Client),
- Production de statistiques internes.

18.4 Base légale et durée de conservation

Le traitement repose sur l'exécution du contrat de réservation et, le cas échéant, sur le consentement du Client. Les données sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle, augmentée de **3 ans à compter de la fin du séjour**. Certaines données peuvent être archivées plus longtemps pour répondre à des obligations légales (ex. conservation des factures pendant 10 ans).

18.5 Droits du Client

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement UE 2016/679 (RGPD), le Client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès, de rectification et de mise à jour,
- Droit de suppression des données inexactes ou obsolètes,
- Droit d'opposition au traitement pour motif légitime,
- Droit d'opposition sans motif à la prospection commerciale,
- Droit à la portabilité des données,
- Droit à la limitation du traitement.

Le Client peut exercer ses droits en adressant une demande à : bonjour@lesbobosalaferme.fr ou par courrier à : La Fabrique des Connexions – Les Bobos à la ferme
6 route de Montreuil – 62170 La Madelaine-sous-Montreuil.

18.6 Autorité de contrôle

Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente : **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** – www.cnil.fr – 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

Article 19 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des prestations qui en découlent, sont régies par le **droit français**.

En cas de litige portant sur leur interprétation ou leur exécution :

- Les parties s'efforceront en priorité de rechercher une **solution amiable** (cf. Article 16 – Réclamations et médiation),
- À défaut d'accord amiable, **les tribunaux compétents seront ceux du ressort territorial du siège social de l'établissement**, soit le Tribunal de commerce de Boulogne-sur-Mer, sauf dispositions légales impératives plus favorables applicables au consommateur dans son pays de résidence.

Article 20 – Intégralité et modification des CGV

20.1 Intégralité

Les présentes Conditions Générales de Vente, le voucher de réservation, le devis ou le récapitulatif de facture, la charte et le livret d'accueil expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents transmis par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes.

20.2 Hiérarchie contractuelle

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Le voucher de réservation (Elloha),
2. Le devis ou/et le récapitulatif de facture
3. Les présentes CGV,
4. L'annexe jointe aux CGV (« Informations utiles concernant le séjour »).

20.3 Modification

Les CGV peuvent être modifiées et/ou complétées à tout moment par l'équipe *Les Bobos à la ferme*. Dans ce cas, la nouvelle version sera mise en ligne sur le site internet de l'établissement et sera applicable automatiquement à toute nouvelle réservation conclue après sa publication. La date indiquée en préambule fait foi.

20.4 Version applicable

La version des CGV opposable au Client est celle en vigueur à la date de la réservation, telle qu'acceptée lors de la validation du contrat.

Annexe 1 – Informations utiles concernant le séjour

Horaires

- **Arrivée** : à partir de 17h00. Merci d'informer l'équipe en cas d'arrivée tardive qui donnera son accord express pour une heure d'arrivée reportée.
- **Départ** : avant 10h00.
 - Le dimanche, le départ peut s'effectuer dans la journée, sans supplément.
- Tout dépassement non autorisé pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire.

Dépôt de garantie (caution)

- Gîtes **Andrea, Nina, Ysé, Abel** : 1 000 €
- **Studios** : 500 €

Le dépôt est demandé à l'arrivée (par chèque ou carte bancaire, sans prélèvement).

Il est restitué dans les 72 h ouvrées après l'état des lieux de sortie et le passage de l'équipe d'entretien, déduction faite des éventuels frais de réparation, de nettoyage ou prestations non réglées.

Le Client doit être couvert par une **assurance responsabilité civile / villégiature** couvrant les éventuels dommages causés au logement ou aux tiers pendant la durée du séjour. Une attestation pourra être demandée lors de l'arrivée.

En cas de **dégât constaté**, il sera notifié sur l'**état des lieux** de sortie, signé par les deux parties (La Fabrique des connexions - Les Bobos à la Ferme et le client) si le dégât est constaté lors du départ et/ou accompagné d'un **courrier de reconnaissance de dégât** à signer. Le client devra alors nous fournir le **n° du contrat d'assurance habitation/responsabilité civile** qu'il aura souscrit auprès de sa compagnie d'assurance afin que celle des Bobos à la Ferme puisse se mettre en lien et gérer la situation.

État des lieux

- **Etat des lieux d'entrée** : Le jour même ou le lendemain matin pour une arrivée en semaine selon l'heure d'arrivée. Le lundi pour une arrivée le week-end ou vendredi soir.

- **Etat des lieux de sortie** : Le jour même du départ entre 9H et 10H, sauf le dimanche. Le départ s'effectue en autonomie (une attestation de prise en charge de dégâts est alors signée lors de l'état des lieux d'entrée).
Toute dégradation non signalée pourra être notifiée dans les 72 h suivant le départ, après entretien complet du logement

Fournitures incluses

- **Linge de maison** :
 - **Par lit** : drap, housse de couette, taies d'oreiller
 - **Par personne** : 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant de toilette,
 - **Par gîte** : 2 torchons.
- **Kit de bienvenue consommables pour le premier jour** : café, thé, savon, papier toilette, liquide vaisselle, tablettes lave-vaisselle. Il appartient au client de faire le réassort pour sa consommation lors du séjour. Aucun réassort ne pourra être donné par l'équipe des Bobos à la ferme.

Facturation et règlement du solde

Le solde de l'hébergement est à régler lors de l'état des lieux d'entrée, par carte bancaire, chèque, virement, chèques vacances ANCV ou espèces (dans la limite légale).

Annexe 2 – Tarifs des fournitures

Les familles en séjour ont la possibilité d’emmener leur linge de bain et leur linge de lit personnels pour renouvellement pendant le séjour. En cas de linge souillé, il est expressément demandé de le donner à l’équipe d’entretien sans le laver seul. Si le linge est tâché définitivement, il pourra être facturé selon les prix affichés en annexe.

Un changement de draps souillés est possible gratuitement pour un séjour de 4 nuits minimum.

Un changement total de linge de lit, toilette et maison et possible gratuitement pour un séjour de 2 semaines.

Une intervention de l’équipe d’entretien est possible gratuitement pour un séjour d’une semaine (aspirateur, lavage des sols)

Renouvellement de linge (option payante)

- **Kit linge de lit** incluant taie d’oreiller, housse de couette, drap housse et alèse : 15 €
- **Kit linge de toilette** incluant grande serviette de toilette, petite serviette de toilette, gant de toilette : 8 €
- **Changement d'une pièce individuelle** de linge de lit, de toilette ou de cuisine (torchon, serviette main, serviette bain, serviette toilette, taie, drap, housse de couette uniquement) : 4€/pièce

En cas de souillure de couette nécessitant l’intervention du pressing de ville, les frais sont refacturés au réel.

Le lavage des draps pendant le séjour est possible par l’équipe d’entretien. Coût : 5€/ battée.

En cas de non-restitution ou de dégradation d'une pièce de linge de lit, de toilette ou de cuisine, le tarif applicable est le suivant :

- Taie : 21€
 - Drap housse 1 personne : 28€
 - Drap housse 2 personnes : 35€
 - Alèse 1 personne : 41€
 - Alèse 2 personnes : 44€
 - Couverture/plaid : 40€
 - Housse de couette 1 personne : 53€
 - Housse de couette 2 personnes : 81€
-
- Gant de toilette : 10€

- Serviette mains : 10€
- Serviette de toilette : 18€
- Serviette de bain : 30€
- Tapis de bain : 23€
- Torchon : 6€

Tout élément du gîte cassé pourra être facturé au coût réel de la pièce.

PJ : Politique de dégradation