Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à tous les Clients de l'Auberge du Steinlebach, ci-après dénommée l'« Auberge ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant toute réservation et s'engage à les respecter. La confirmation de la réservation par le Client, notamment par e-mail, vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Client est celle en vigueur à la date de sa réservation.

ARTICLE 1- LES TARIFS

Dans notre proposition tarifaire transmise par e-mail au Client, qui vaut devis, les tarifs indiqués sont en euros (€) toutes taxes comprises, à l'exclusion de la taxe de séjour, perçue en sus pour le compte de la collectivité compétente.
Toute modification des taxes légalement applicables sera répercutée sur les tarifs dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.
Les tarifs sont indiqués avant et lors de la réservation faite par le Client. Ils s'entendent **par personne, sauf mention contraire, et pour les dates sélectionnées**. Le Client est seul responsable du choix des prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Auberge ne peut être recherchée à cet égard.
La taxe de séjour en vigueur à la date du séjour, lorsqu'elle est applicable, n'est pas incluse dans le prix affiché et doit être réglée directement sur place. Elle s'applique du 1er janvier au 31 décembre de chaque année.
Sauf mention contraire indiquée lors de la réservation, les prestations annexes (navette, transport, participation énergétique saisonnière, etc.) ne sont pas incluses dans le tarif de base. **Tout supplément obligatoire applicable au séjour sera porté à la connaissance du Client avant la confirmation de sa réservation.**
Aucun séjour réservé avant la mise en place d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet d'un remboursement ou d'une réduction, même partielle.

ARTICLE 2- RESERVATIONS ET MOYENS DE PAIEMENT

Les réservations sont uniquement possibles via le site internet www.auberge-steinlebach.com ou par e-mail à l'adresse contact@auberge-steinlebach.com.
La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de l'envoi de l'e-mail de confirmation de réservation par l'Auberge au Client.

Pour garantir la réservation, l'acompte demandé devra être réglé par virement bancaire dans un délai maximum de 8 jours à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de réservation.

À défaut de règlement dans ce délai, l'Auberge se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis ni relance supplémentaire.

Dans certains cas, l'Auberge du Steinlebach se réserve la possibilité de ne pas exiger le versement d'un acompte. Cette dispense ne remet aucunement en cause le caractère ferme et définitif de la réservation, qui reste pleinement soumise aux présentes Conditions Générales de Vente.

Dans le cadre des séjours organisés, week-ends organisés, événements sportifs, soirées à thème, privatisations de l'Auberge ou de tout autre événement organisé par l'Auberge ou un tiers, un acompte pouvant atteindre **100 % du montant total de la réservation** pourra être demandé.

Toute réservation doit obligatoirement faire l'objet d'une confirmation par e-mail de l'Auberge.

Les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables exclusivement en euros (€).

Sauf disposition particulière convenue lors de la réservation, le solde des prestations est à régler directement sur place, par carte bancaire ou en espèces.

L'Auberge du Steinlebach accepte les cartes bancaires suivantes : Visa, Mastercard et Maestro.

Réservations de groupes et privatisations :

Dans le cadre d'une réservation de groupe ou d'une privatisation, la personne physique ou morale effectuant la réservation est considérée comme l'organisateur et l'interlocuteur principal de l'Auberge.

L'organisateur s'engage à communiquer aux participants les conditions de séjour et le règlement de l'établissement.

Lorsque la réservation est effectuée au nom et pour le compte de l'organisateur, celui-ci est responsable du règlement des prestations réservées, conformément au devis accepté.

Les éventuelles conditions particulières expressément convenues et acceptées par écrit lors de la réservation prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente pour les seules dispositions concernées.

Défaut de paiement et recouvrement :

Tout montant exigible demeurant impayé pourra faire l'objet d'une relance, d'une mise en demeure et, si nécessaire, d'une procédure de recouvrement amiable ou judiciaire.

L'Auberge se réserve le droit de confier le recouvrement des sommes dues à un prestataire extérieur.

Les éventuels frais de recouvrement et pénalités de retard seront appliqués conformément aux dispositions légales en vigueur, en distinguant les Clients particuliers des Clients professionnels.

ARTICLE 3- MODIFICATION ET ANNULATION DE SEJOUR

Toute modification ou annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par e-mail à contact@auberge-steinlebach.com.

Une annulation prendra effet à la date de réception de l'e-mail par l'Auberge. Toute modification de réservation devra faire l'objet d'un accord écrit de l'Auberge, transmis par retour d'e-mail.

En cas de modification ou d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent, sous réserve des dispositions légales relatives à la force majeure.

- Annulation avant l'arrivée dans les lieux :

15 jours ou moins avant la date prévue de début du séjour : la totalité de l'acompte versé sera conservée par l'Auberge à titre de dédommagement.

Plus de 15 jours avant la date prévue de début du séjour : l'Auberge délivrera un avoir équivalent à l'acompte versé, utilisable pour un nouveau séjour devant avoir lieu **dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date d'annulation de la réservation initiale**. Aucun remboursement ne sera possible, ni pendant ni après ce délai, sauf disposition légale contraire.

- En cas de maladie ou de blessure

Pour la personne concernée uniquement, l'Auberge pourra accorder, sur présentation d'un justificatif médical valide, daté au plus tard 24 heures après la date d'annulation de la prestation, un avoir correspondant à la part de l'acompte versé pour cette personne.

Cet avoir sera utilisable dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date d'annulation, sans possibilité de remboursement, sauf disposition légale contraire.

.

- Annulation pour force majeur :

En cas de force majeure reconnue au sens de l'article 1218 du Code civil, les dispositions légales applicables à l'annulation du séjour et à la restitution des sommes versées seront respectées.

Une maladie, une blessure ou des conditions météorologiques défavorables ne constituent pas, à elles seules, un cas de force majeure justifiant automatiquement l'annulation sans frais d'une réservation.

Ces situations restent soumises aux conditions habituelles d'annulation prévues au présent article, sauf circonstances exceptionnelles répondant aux critères légaux de la force majeure.

- Séjour écourté ou prolongé :

Si le séjour est écourté à l'initiative du Client, le montant total du devis ou de la réservation initiale restera dû à l'Auberge. Il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf disposition légale contraire.

En cas de prolongation du séjour, le Client devra en avertir la réception de l'Auberge au plus tard à 10h00 le jour du départ initialement prévu. Toute prolongation reste soumise aux disponibilités de l'établissement.

- Non-présentation du Client (No-show) :

En cas de non-présentation du Client à la date prévue de son arrivée, sans annulation préalable effectuée conformément aux présentes Conditions Générales de Vente, la réservation sera considérée comme non honorée.

L'intégralité de l'acompte versé restera acquise à l'Auberge du Steinlebach, sans possibilité de remboursement ni de report sur une réservation ultérieure, sauf disposition légale contraire.

Compte tenu de l'immobilisation des capacités d'hébergement, de l'organisation préalable du séjour, de la préparation des repas, la mobilisation du personnel et de l'impossibilité éventuelle de commercialiser à nouveau les places réservées, **une indemnité d'annulation équivalente à 100 % du montant total de la réservation sera due par le Client, sous déduction des sommes déjà versées**.

Cette disposition s'applique également aux réservations fermes et confirmées pour lesquelles l'établissement aurait exceptionnellement dispensé le Client du versement d'un acompte.

- Annulation du fait de l'auberge :

L'Auberge peut être amenée à annuler le séjour pour des raisons de force majeure, ou tenant à la sécurité des participants. Cette annulation entraînera le remboursement en intégralité des sommes versées, aucune indemnité ne pourra être réclamée.

- Modification des dates du séjour :

Toute demande de modification des dates de séjour doit être effectuée exclusivement par e-mail et faire l'objet d'un accord écrit de l'Auberge du Steinlebach, également transmis par e-mail. Toute modification reste soumise aux disponibilités de l'établissement.

Plus de 15 jours avant la date d'arrivée initialement prévue : l'acompte versé pourra être conservé et réutilisé pour une nouvelle réservation, à condition que le nouveau séjour ait lieu dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date d'arrivée initialement prévue.

15 jours ou moins avant la date d'arrivée initialement prévue : toute demande de changement de dates sera considérée comme une annulation du séjour initial. **L'intégralité de l'acompte versé restera acquise à l'Auberge du Steinlebach à titre de dédommagement**, sans possibilité de remboursement ni de report sur une autre réservation.

En cas d'indisponibilité de l'établissement aux nouvelles dates souhaitées, les conditions d'annulation prévues aux présentes Conditions Générales de Vente s'appliqueront.

Les demandes et confirmations de modification devront être effectuées par e-mail afin d'en conserver une trace écrite.

- Modification du nombre de participants :

La diminution du nombre de participants devra être signalée au plus tard 8 jours avant le début du séjour pour être prise en compte, par dérogation au délai général d'annulation de 15 jours.

Dans le cas contraire, la facture sera établie conformément au devis.

Toute modification entraînant une majoration du nombre de participants devra avoir reçu un accord préalable écrit de la part de l'Auberge. A défaut, les participants ne seront acceptés que dans la limite des places réservées ou disponibles.

Qu'il s'agisse d'annulation ou de modification, les conditions ci-dessus s'appliquent à l'hébergement et à la restauration.

- En cas de force majeur :

En cas de force majeur (accident, décès, raisons médicales…), l'auberge remboursera, sous forme d'avoir valable 6 mois, sur présentation d'un justificatif, l'acompte effectuée **pour la personne concernée uniquement**.

ARTICLE 4-FORCE MAJEURE

Conformément à l'article 1218 du Code civil, la force majeure désigne tout événement échappant au contrôle des parties, imprévisible lors de la réservation et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution des obligations contractuelles.

Peuvent notamment constituer des cas de force majeure, sous réserve de remplir les conditions légales, certains événements exceptionnels tels que les catastrophes naturelles, les grèves, les émeutes ou les décisions des autorités publiques empêchant l'exécution du contrat.

Des conditions météorologiques défavorables, une maladie, une blessure ou un itinéraire mal anticipé ne constituent pas, à eux seuls, un cas de force majeure.

Compte tenu de la situation géographique de l'Auberge en zone de montagne, **il appartient au Client de se renseigner préalablement sur les conditions météorologiques, l'état des routes et les éventuelles fermetures saisonnières**, et d'adapter son itinéraire en conséquence.

Dans le cadre d'un séjour itinérant, notamment à pied ou à vélo, des conditions météorologiques défavorables ne dispensent pas le Client de ses obligations contractuelles. Il lui appartient, dans la mesure du possible, de prévoir un moyen de transport alternatif (taxi, bus ou autre) afin de rejoindre l'Auberge.

Sauf situation répondant aux critères légaux de la force majeure, toute impossibilité pour le Client de rejoindre l'établissement restera soumise aux conditions d'annulation et de non-présentation prévues à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 5-ANIMAUX

Les animaux de compagnie peuvent être acceptés au sein de l'Auberge du Steinlebach, sous réserve qu'ils soient tenus en laisse ou maintenus en cage dans les parties communes de l'établissement.
Le Client demeure entièrement responsable de son animal, de son comportement ainsi que des éventuelles dégradations ou nuisances occasionnées durant son séjour.
Pour des raisons d'hygiène et de confort des autres occupants, tout séjour ayant nécessité un nettoyage spécifique ou une intervention supplémentaire du personnel en raison de la présence d'un animal pourra entraîner une facturation forfaitaire de 50 €, au titre des frais de nettoyage et de remise en état.
Cette facturation pourra également s'appliquer en cas de nuisances occasionnées par l'animal, sous réserve de leur constatation par l'établissement.

ARTICLE 6-HORAIRES, HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

Les chambres sont disponibles **à partir de 16h00** le jour de l'arrivée et doivent être **libérées au plus tard à 10h00** le jour du départ.

En cas de dépassement de cet horaire entraînant une immobilisation supplémentaire de la chambre, une nuitée supplémentaire pourra être facturée au Client.

Les horaires de restauration sont les suivants :

- **Dîner :** servi à 19h00 en période estivale et à 18h30 en période hivernale.
- **Petit-déjeuner :** servi de 8h00 à 9h00.

En cas d'arrivée prévue après l'heure du dîner, le Client devra impérativement en informer l'Auberge **par e-mail au moins 48 heures avant son arrivée**.

Pour l'application des présentes Conditions Générales de Vente, les périodes saisonnières sont définies comme suit :

- **Période hivernale :** du 1er novembre au 30 avril inclus.
- **Période estivale :** du 1er mai au 31 octobre inclus.

Ces périodes servent de référence aux horaires de restauration ainsi qu'aux éventuelles prestations et participations saisonnières applicables au séjour.

À défaut d'information préalable, les repas du soir inclus dans la formule demi-pension ne pourront être garantis ni servis en dehors des horaires prévus. **Ils resteront néanmoins intégralement facturés, conformément au tarif de la réservation initialement confirmée, sans possibilité de remboursement ni de déduction**, sauf disposition légale contraire.

Chambres et dortoirs privatifs :

L'Auberge propose des chambres et des dortoirs privatifs, attribués selon les disponibilités et les conditions de la réservation confirmée.

Un dortoir privatif est réservé exclusivement aux personnes du groupe concerné, sans présence de personnes extérieures à ce groupe, sauf situation exceptionnelle nécessitant une solution adaptée et acceptée par le Client.

Le nombre de personnes accueillies ne pourra en aucun cas dépasser la capacité maximale autorisée des chambres ou dortoirs réservés.

Toute modification de la répartition ou du nombre de participants devra faire l'objet d'un accord préalable de l'Auberge.

Régimes alimentaires et allergies :

Le Client doit signaler par e-mail, avant son séjour, toute allergie alimentaire ou contrainte particulière nécessitant une adaptation des repas.

L'Auberge étudiera les demandes et confirmera les éventuelles adaptations réalisables en fonction de ses possibilités.

Les demandes particulières ne pourront être considérées comme acceptées qu'après confirmation écrite de l'Auberge.

Les informations réglementaires relatives aux allergènes présents dans les préparations restent disponibles auprès de l'établissement.

ARTICLE 7-DELOGEMENT

En cas d'indisponibilité de l'Auberge à la date réservée ou en cas de force majeure, l'établissement se réserve la possibilité de proposer au Client un relogement total ou partiel dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure, proposant des prestations de même nature.

Les éventuels frais supplémentaires d'hébergement ainsi que les frais de transfert vers le nouvel établissement seront intégralement pris en charge par l'Auberge.

Ce relogement ne donnera lieu à aucune indemnité supplémentaire, sauf disposition légale contraire.

ARTICLE 8-UTILISATION DES LIEUX

Le Client s'engage à utiliser les chambres et l'ensemble des installations de l'Auberge de manière respectueuse, conformément à leur destination et dans le respect des autres occupants.

Tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à la sécurité ou à la tranquillité des autres occupants pourra entraîner l'obligation pour le Client de quitter l'établissement, sans indemnité ni remboursement des prestations non consommées du fait de son comportement fautif, sous réserve des dispositions légales applicables.

Sécurité et respect des installations

Le Client et les personnes l'accompagnant s'engagent à respecter les consignes de sécurité, les instructions du personnel et les règles de prévention des incendies applicables dans l'établissement.

Il est notamment interdit :

- De fumer ou de vapoter dans les espaces intérieurs où cette pratique est interdite.
- De manipuler sans nécessité les dispositifs de sécurité incendie, extincteurs, alarmes, détecteurs et équipements de secours.
- D'obstruer les issues de secours, les circulations ou les accès aux équipements de sécurité.
- D'utiliser des appareils ou équipements présentant un risque pour la sécurité des personnes ou des locaux.

Tout manquement grave aux consignes de sécurité pourra entraîner l'obligation de quitter l'établissement dans les conditions prévues au présent article.

Dégradations :

Le Client sera tenu responsable des dommages matériels et des préjudices directement liés à ses actes, négligences ou imprudences, constatés dans la chambre réservée ou dans les autres espaces de l'Auberge.

En conséquence, il s'engage à indemniser l'Auberge à hauteur des dommages effectivement subis et justifiés, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts supplémentaires ainsi que des frais de procédure et d'avocat pouvant être mis à sa charge conformément à la législation applicable.

ARTICLE 9- RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à l'Auberge du Steinlebach par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail à contact@auberge-steinlebach.com, dans un délai de 15 jours suivant le départ du séjour faisant l'objet de ladite réclamation. Passé ce délai, l'Auberge se réserve le droit de ne pas donner suite aux demandes de dédommagement à titre commercial, sans préjudice des droits et recours légaux du Client.

ARTICLE 10-INFORMATIQUE ET LIBERTE

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'Auberge du Steinlebach collecte et traite les données personnelles nécessaires à la gestion des réservations, à l'organisation des séjours, à la facturation et au respect de ses obligations légales.

Ces données sont destinées à l'Auberge et peuvent être communiquées aux prestataires intervenant dans la gestion des réservations, des paiements et des séjours, uniquement dans la mesure nécessaire à leurs missions.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires à leur traitement et au respect des obligations légales et comptables applicables.

L'Auberge peut également adresser à ses Clients des informations, des questionnaires de satisfaction ou des offres promotionnelles, dans le respect de la réglementation applicable à la prospection commerciale. Le Client peut s'opposer gratuitement et à tout moment à la réception de communications commerciales.

Le Client dispose, conformément à la réglementation en vigueur, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles, ainsi que, lorsque les conditions légales sont réunies, d'un droit à la portabilité.

Ces droits peuvent être exercés par e-mail à contact@auberge-steinlebach.com.

Le Client peut également adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), sur le site www.cnil.fr.

ARTICLE 11- RESPONSABILITES

La responsabilité de l'Auberge du Steinlebach en cas de vol, de perte ou de dégradation des effets personnels des Clients est régie par les dispositions légales en vigueur, notamment les articles 1952 à 1954 du Code civil.

Le Client demeure responsable des dommages, dégradations ou actes de vandalisme causés par lui-même ou par les personnes dont il doit légalement répondre, aux biens mobiliers, équipements, éléments de décoration et installations de l'Auberge.

En conséquence, l'Auberge pourra exiger le remboursement intégral des dommages effectivement causés et justifiés, ainsi que demander au Client responsable de quitter immédiatement l'établissement en cas de comportement grave ou dangereux.

Dans ce dernier cas, aucun remboursement des prestations non consommées du fait du comportement fautif du Client ne sera accordé, sous réserve des dispositions légales applicables.

ARTICLE 12-LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

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, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

En cas de litige, le Client est invité à adresser préalablement une réclamation écrite à l'Auberge du Steinlebach, conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

À défaut de résolution amiable, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'Auberge, conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation.

Médiateur de la consommation :
[en cours]
Coordonnées et site internet :
[en cours]

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites, et qui n'auraient pu être résolus à l'amiable, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 13-INFORMATION PRECONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la confirmation de sa réservation et à la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et des informations précontractuelles prévues par les articles L.111-1 et L.221-5 du Code de la consommation, notamment :

- Les caractéristiques essentielles des prestations proposées ;
- Le prix des prestations, les taxes et les éventuels frais supplémentaires ;
- Les dates et les conditions d'exécution du séjour ;
- Les informations relatives à l'identité et aux coordonnées de l'Auberge ;
- Les conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation ;
- Les moyens de paiement acceptés ;

- Les modalités de traitement des réclamations et de règlement des litiges.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les réservations de prestations d'hébergement et de restauration fournies à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation de 14 jours.

Toute réservation confirmée par le Client, notamment par e-mail, implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que l'obligation de paiement des prestations réservées, conformément aux conditions de réservation et d'annulation prévues aux présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions avant de confirmer sa réservation.

Applicable à la date du 01.11.2026

