



Conditions Générales de Vente – SELO Vacances

(applicables à tous les établissements touristiques, thermaux et de loisirs exploités par la SELO)

Préambule

La commercialisation de l'ensemble des prestations (hébergement, activités, bien-être, etc.) proposées dans les établissements du groupe SELO Vacances est assurée par la **Société d'Économie Mixte de la Lozère (SELO)**, dont le siège social est situé 14 boulevard Henri Bourrillon – 48000 Mende.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant toute réservation. Toute réservation implique leur acceptation pleine et entière.

Article 1 – Service Réservation SELO

Le Service Réservation SELO est l'unique interface pour la réservation et la vente de l'ensemble des prestations d'accueil, de loisirs, de séjours touristiques, thermaux ou d'activités sur les établissements gérés par la SELO.

Article 2 – Définition du client

Est considéré comme client toute personne souscrivant un contrat de séjour dont la durée n'excède pas 90 jours, ainsi que toute personne explicitement mentionnée dans le contrat de réservation. Les accompagnants non mentionnés au contrat ne bénéficient d'aucun droit au titre des prestations réservées.

Article 3 – Durée du séjour

Le client ne peut se prévaloir d'aucun droit de maintien dans les lieux à l'issue de la durée prévue au contrat. Toute prolongation devra faire l'objet d'un nouveau contrat, sous réserve de disponibilité.

Article 4 – Responsabilité

Conformément à l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992, le Service Réservation SELO est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat, que les prestations soient exécutées par elle-même ou par des prestataires tiers. Elle peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en cas de :

- faute du client ;
- événement imprévisible et insurmontable d'un tiers ;
- force majeure.

Les photographies et descriptifs des offres disponibles en ligne ou sur support papier sont donnés à titre indicatif et ne présentent pas de caractère contractuel.

Article 5 – Réservation

La réservation devient ferme uniquement à réception du paiement intégral du séjour.

Ce paiement constitue le versement d'arrhes, conformément à l'article L. 214-1 du Code de la consommation. Ces arrhes impliquent un engagement contractuel ferme du client. En cas d'annulation, modification ou non-présentation, elles ne sont

pas remboursables, sauf dispositions contraires prévues à l'article 10.

Frais de dossier : toute réservation effectuée par téléphone ou via le service en ligne SELO Vacances est soumise à des frais de dossier fixes, non remboursables. Ces frais ne s'appliquent pas aux réservations effectuées via des distributeurs tiers.

Pour les réservations effectuées à moins de 30 jours du début du séjour, les paiements par virement ou chèque peuvent être refusés, si les délais de traitement sont incompatibles avec la date d'arrivée.

Les moyens de paiement acceptés incluent la carte bancaire, les chèques vacances ANCV, le virement bancaire (sous conditions de délai), et le chèque (selon date de réservation).

Article 6 – Option de réservation

Il est possible, sous réserve de disponibilité, de poser une option de réservation, c'est-à-dire une pré-réservation sans règlement immédiat, valable 10 jours calendaires, à condition d'être à plus de 30 jours du début du séjour.

Passé ce délai, sans réception du paiement intégral du séjour et des frais de dossier, l'option sera automatiquement annulée sans préavis, et le séjour remis à la vente.

Dès validation de l'option par le client, ce dernier s'engage à régler intégralement son séjour ainsi que les frais de dossier dans le délai imparti. À défaut, la réservation ne pourra être confirmée.

Article 7 – Inscriptions tardives

Toute réservation effectuée à moins de 30 jours du début du séjour devra être réglée en totalité immédiatement.

Article 8 – Confirmation et bon d'échange

Après réception du règlement intégral, le client reçoit une confirmation de réservation par voie électronique à l'adresse qu'il a communiquée. Ce document devra être présenté à l'arrivée sur site.

Article 9 – Arrivée

Le client doit se présenter le jour et à l'heure mentionnés sur sa confirmation. En cas de retard, le client doit prévenir l'établissement concerné. Les prestations non consommées du fait d'un retard ou d'une arrivée différée restent dues et ne donnent lieu à aucun remboursement.

Article 10 – Annulation, modification ou report par le client

Toute demande d'annulation, de report ou de modification de séjour doit obligatoirement être formulée par écrit à l'adresse suivante : reservation@selo-lozere.fr

La demande doit contenir :

- le numéro de dossier ;
- l'adresse email utilisée lors de la réservation.



Conditions Générales de Vente – SELO Vacances

La demande ne sera prise en compte qu'après confirmation écrite du Service Réservation SELO. Une demande restée sans réponse n'a aucune valeur contractuelle.

Conditions :

- Plus de 30 jours avant le début du séjour : remboursement intégral des sommes versées (hors assurance et frais de dossier).
- À 29 jours ou moins : aucun report, aucune modification, aucun remboursement n'est accepté, quelle que soit la raison invoquée, sauf si une assurance annulation a été souscrite et que les conditions du contrat le permettent.

Article 11 – Assurance annulation

Les prix ne comprennent pas d'assurance annulation. Une assurance facultative peut être souscrite au moment de la réservation uniquement, auprès de Gritchen Affinity. Le tarif est de 4,5 % du montant TTC du séjour.

Cette assurance fait l'objet d'un contrat distinct entre le client et l'assureur. Elle ne peut pas être remboursée une fois souscrite.

En cas de sinistre :

- Prévenez l'établissement concerné immédiatement ;
- Déclarez votre dossier en ligne sur : <https://www.jedeclare.fr>

Article 12 – Interruption du séjour

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé, sauf couverture par une assurance annulation souscrite. La notification doit être faite par écrit dans les mêmes conditions que l'article 10.

Article 13 – Capacité d'accueil

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Tout dépassement sans autorisation peut entraîner le refus d'accès aux lieux ou la résiliation immédiate du contrat sans remboursement.

Article 14 – Animaux

L'acceptation ou le refus des animaux est précisé lors de la réservation. En cas de non-respect, le contrat peut être résilié sans remboursement.

Article 15 – Assurance Responsabilité Civile et Villégiature

Les clients sont responsables des dommages causés par eux-mêmes ou leurs accompagnants. Une assurance responsabilité civile et villégiature est vivement recommandée.

Article 16 – État des lieux

Un état des lieux contradictoire est effectué à l'arrivée et au départ. Le logement doit être rendu propre. Tout manquement pourra entraîner la retenue partielle ou totale du dépôt de garantie.

Article 17 – Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie peut être exigé à l'arrivée pour couvrir les risques de dégradation. Il est restitué après état des lieux de sortie conforme, ou sous 15 jours maximum si départ anticipé.

Article 18 – Charges

Les charges (électricité, eau, gaz, chauffage) peuvent être incluses ou facturées en sus selon le logement. Le détail figure dans la fiche descriptive.

Article 19 – Réclamation

Tout incident ou dysfonctionnement doit être signalé sur place au responsable. Pour toute autre réclamation, une demande écrite peut être adressée dans les 15 jours suivant le séjour à :

- reclamation@selo-lozere.fr
- SELO – Service Réservation, 14 boulevard Henri Bourrillon – 48000 Mende

Article 20 – Médiation et Litiges

En cas de litige non résolu, le client peut saisir gratuitement le médiateur : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 – <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

La loi française est applicable. Le client peut saisir la juridiction du lieu du siège de la SELO ou de son domicile.

Article 21 – Réservations via CSE et codes promotionnels

Les réservations effectuées à l'aide de codes promotionnels ou dans le cadre de conventions conclues avec des Comités Sociaux et Économiques (CSE) sont soumises aux mêmes conditions générales de vente que toute autre réservation.

Article 22 – Taxe de séjour

La taxe de séjour est intégrée au montant total de la réservation et est exigible au moment de la réservation.

Article 23 – Offres promotionnelles

Les offres promotionnelles sont valables pour des périodes définies, dans la limite des disponibilités, et ne sont pas rétroactives.

Article 24 – Cas de force majeure sanitaire

En cas d'événements exceptionnels empêchant le séjour, des modalités spécifiques de report, avoir ou remboursement peuvent être proposées, étudiées au cas par cas.

Article 25 – Bons cadeaux et avoirs

Les bons cadeaux et avoirs sont valables 12 mois, utilisables sur tous les sites SELO Vacances, non remboursables et non convertibles en espèces.

Article 26 – Réservation de la salle / La Grange de Sainte-Lucie – Événementiel



Conditions Générales de Vente – SELO Vacances

La réservation de la salle ou de **La Grange de Sainte-Lucie** dans le cadre d'un événement privé, professionnel ou associatif (mariage, séminaire, anniversaire, réunion, etc.) est soumise à des **conditions spécifiques** :

- Une **demande préalable écrite** doit être adressée au Service Réservation SELO avec les détails de l'événement (date, type, nombre de participants, prestations souhaitées).
- Un **devis personnalisé** sera émis. La réservation ne devient ferme qu'après **validation du devis**, signature du contrat d'engagement et **versement des arrhes**.
- La capacité d'accueil de la salle ne doit **en aucun cas être dépassée**. Tout dépassement non autorisé pourra entraîner une annulation de la prestation sans remboursement.
- Un **dépôt de garantie** spécifique peut être requis et restitué après état des lieux contradictoire.
- Les horaires, niveaux sonores, conditions de nettoyage et de remise en état sont **définis dans le règlement intérieur signé** entre les parties.
- Les présentes **Conditions Générales de Vente s'appliquent intégralement**, sauf dispositions particulières figurant dans le règlement intérieur de la grange ou salle.

Établissements concernés par ces Conditions Générales de Vente :

- Les Bouviers – www.lesbouviers.com
- Le Mas de la Barque – www.lemasdelabarque.com
- Les Châtaigniers du Lac – www.gites-villefort.com
- La Grange & hébergements de Sainte-Lucie – www.loupsdugevaudan.com/
- Barre-des-Cévennes – village-gites-cevennes.fr/
- Résidence thermale de Bagnols les bains – www.bagnols-les-bains.fr
- Résidence thermale de la Chaldette – www.lachaldette.com
- Les Tanières du Gévaudan – www.loupsdugevaudan.com/

Mise à jour des CGV : Juin 2025

Ces conditions remplacent toutes les versions antérieures et sont valables pour toute réservation effectuée à compter du 16 juin 2025.