

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent toutes les prestations fournies par la **Maison Diocésaine Les Tourelles**, notamment : hébergement, restauration, location de salles et services annexes. Elles s'appliquent à tous les clients, qu'il s'agisse de particuliers, familles, groupes, mouvements ou communautés religieuses. Toute réservation implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGV ainsi que du règlement intérieur de l'Établissement.

2. Informations légales

- Maison Diocésaine Les Tourelles – SIREN 429771991, SIRET 42977199100016, N° TVA FR36429771991
- Assureur responsabilité civile professionnelle : Mutuelle Saint-Christophe assurances – 277 rue Saint-Jacques, 75256 Paris cedex 05 – Tél. 01 56 24 76 00
- Médiateur de la consommation : Centre de Médiation Professionnelle des Hauts-de-France, 12 Place Saint Hubert, 59000 Lille – contact@cmp-hdf.com – Tél. 06 44 20 85 54

3. Réservation et confirmation

- Toute réservation doit être effectuée par écrit (courriel, courrier) ou, pour les clients individuels, également par téléphone ou directement à l'accueil.
- La réservation devient **ferme et définitive** après : 1. Confirmation écrite de l'Établissement (mail ou courrier) 2. Versement des **arrhes** (montant variable selon type et durée de séjour : généralement **25 €, 50 € ou 10 %** du montant total).
- Pour les groupes, un devis doit être signé et le versement des arrhes correspondant à 10 % du montant total effectué.
- L'Établissement se réserve le droit de refuser toute réservation incomplète ou non accompagnée du paiement des arrhes.
- En l'absence de versement dans les délais, la réservation pourra être annulée automatiquement.

4. Tarifs et paiement

- Les tarifs sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.
- **Modes de paiement acceptés** : espèces, chèques bancaires, carte bancaire, virement.
- Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.
- Le **solde** du séjour ou des prestations est exigible : Clients individuels : au plus tard le jour de l'arrivée ou du départ. Groupes : à réception de la facture ou sur place selon accord avec l'Établissement.
- Une facture nominative est émise pour chaque client ou participant et remise ou envoyée sur demande.

5. Conditions d'annulation et modification

- Toute annulation doit être notifiée par écrit (mail ou courrier). La date de réception fait foi.
- Indemnités en cas d'annulation : Entre **10 jours et 24 h** avant l'arrivée : conservation des arrhes. **Moins de 24 h** ou non-présentation : facturation de **100 % du montant réservé**.
- Les arrhes peuvent, à titre exceptionnel et avec accord de l'Établissement, être reportées sur une réservation future.
- Le nombre définitif de participants pour les groupes doit être confirmé au plus tard 7 jours avant l'arrivée. Toute diminution hors délai entraîne facturation complète.
- En cas de départ anticipé, le séjour ou les prestations réservées sont dus dans leur intégralité, sauf **force majeure dûment justifiée** (maladie grave, décès, événement imprévisible reconnu par jurisprudence).
- L'Établissement ne peut être tenu responsable des annulations dues à la force majeure (intempéries, grèves, pandémie, etc.). Les sommes versées pour prestations non réalisées seront remboursées.

6. Conditions de séjour et d'accueil

- Horaires : Chambres disponibles à partir de 16h00 et libérées avant 10h00 le jour du départ. Accès anticipé ou départ tardif possible selon disponibilité et accord de l'Établissement.
- Repas : servis à heures fixes affichées à l'accueil.
- Les clients doivent respecter calme, discrétion et tenue correcte afin de préserver la quiétude et la vocation spirituelle du lieu.
- Les animaux ne sont pas admis, sauf dérogation exceptionnelle accordée par la direction (chiens guides d'aveugle acceptés avec notification préalable).
- L'Établissement est strictement non-fumeur dans tous ses locaux et espaces communs. Tout manquement entraînera des frais de remise en état.
- L'Établissement décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou oubli d'effets personnels.
- Encadrement groupes : Pour les mineurs, un encadrement adulte suffisant est obligatoire. Les accompagnateurs sont responsables du comportement des participants et doivent signaler toute allergie ou contrainte alimentaire.
- Le chauffeur d'un groupe de mineurs sera logé dans un bâtiment séparé.

7. Utilisation du Wi-Fi

- Accès gratuit, usage personnel et raisonnable.
- L'utilisateur s'engage à respecter la législation et à ne pas utiliser le réseau à des fins illicites.
- L'Établissement peut limiter ou suspendre l'accès en cas d'usage abusif.
- L'Établissement décline toute responsabilité pour interruptions, pertes de données ou dommages liés à l'utilisation.
- L'utilisateur reste seul responsable de la sécurité de ses équipements et connexions.

8. Responsabilité et dégradations

- Toute dégradation volontaire, négligence ou non-respect des consignes entraîne facturation des frais de remise en état ou remplacement.
- Le client ou responsable de groupe est responsable des dommages causés par lui-même ou toute personne sous sa surveillance.

9. Données personnelles (RGPD)

- Les informations collectées sont nécessaires à la gestion administrative du séjour.
- Elles ne sont pas transmises à des tiers sans consentement.
- Chaque client ou responsable dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données.
- Pour plus d'informations : Politique de protection des données ou dpo@arras.catholique.fr.

10. Réclamations et médiation

- Toute réclamation doit être adressée par **lettre recommandée avec accusé de réception**.
- En cas d'échec de règlement amiable, le client peut saisir le médiateur de la consommation mentionné à l'article 2.

11. Droit applicable et juridiction compétente

- Les présentes CGV sont soumises au droit français.
- À défaut de solution amiable, les tribunaux compétents sont ceux du ressort de l'Établissement.