DOMAINE ECOTELIA

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(au 1 Décembre 2025)

ECOTELIA, SAS au capital de 200.000 euros, ayant son siège à LE NIZAN (33430), 992 Route d'Aubergney, RCS 800 070 971 BORDEAUX, TVA Intracommunautaire : FR14 800070971, contact@domaine-ecotelia.com, Tél : 05 56 65 35 38, 4 étoiles.

Article 1 - Champ d'application des conditions générales de vente

Chaque client reconnait avoir pris connaissance des présentes conditions générales préalablement à toute réservation d'un séjour, pour lui-même et toute personne participant au séjour.

Conformément à la loi en vigueur, les présentes conditions générales sont mises à la disposition de tout client à titre informatif préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de séjour. Elles se trouvent sur le site internet "ECOTELIA". Elles peuvent également être obtenues sur simple demande écrite adressée au siège de l'établissement.

Elles s'appliquent de plein droit à toute personne admise à séjourner dans l'enceinte du domaine.

Le Domaine EcÔtelia est ouvert aux seuls séjours de tourisme, à l'exclusion de tout autre type.

Article 2 - Conditions de réservation

2.1 Prix et règlement

Le prix des séjours est indiqué en euros, TVA comprise. L'attention du client est attirée sur le fait que n'est pas comprise dans le prix la taxe de séjour qui sera à régler sur place.

Les tarifs figurant sur notre site Internet sont susceptibles d'être modifiés en fonction des conditions économiques ou de dispositions réglementaires. Seul le prix figurant sur votre bon d'échange ("*voucher*") ou autre courrier de confirmation fait foi.

La réservation ne devient effective qu'après confirmation par nos services et après réception du montant total du séjour et des frais de réservation.

2. 2 Acompte

Un acompte représentant 30 % du montant total du séjour doit être versé à la réservation. Le solde du séjour doit être réglé, sans rappel de notre part, au plus tard 30 jours avant le début de la location, ou au moment de l'arrivée pour les clients n'ayant pas réservé. Toute réservation effectuée à moins de 30 jours de la date d'arrivée doit être payée en intégralité lors de la confirmation.

Règlement du solde : à défaut de paiement à la date convenue, ECOTELIA se réserve le droit de considérer que le client a annulé sa réservation et de conserver les sommes déjà versées.

2.3 : Annulation ou modification de séjour :

Pour toute demande de modification ou d'annulation de la réservation, une notification comprenant le numéro de réservation, doit être envoyée par email à l'établissement à contact@domaine-ecotelia.com

2.3.1 Modification de réservation avant séjour

Toute modification en termes de dates, de lieu, de durée, de nombre de personnes ou de composition familiale doit être validée par le domaine ECOTELIA. Elle pourra faire, le cas échéant, l'objet d'une facturation complémentaire. En aucun cas ECOTELIA ne peut s'engager à modifier votre réservation de manière certaine, demeurant contraint par le planning *de* réservation. En cas d'impossibilité de modification le séjour reste dû en totalité.

A plus de 30 jours du séjour, la modification peut avoir lieu sans frais, selon disponibilités, sur l'année civile en cours uniquement. Aucune modification de date de tenue de la prestation n'est acceptée si la notification à l'établissement a lieu dans les 30 jours précédant la date de tenue du séjour. Une même réservation ne pourra pas être décalée qu'une seule fois en respectant les conditions mentionnées ci-dessus.

2.3.2 Modification de réservation sur place

Aucune réduction ne sera effectuée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé. Dans le cas d'un refus d'accéder à son hébergement (peur, vertige, ...), aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé par le Client.

2.3.3 Annulation

Toute réservation non soldée conformément aux conditions générales de vente sera annulée.

En cas d'annulation, ECOTELIA retient une somme dont le montant est fonction de la date d'annulation de la réservation :

- Plus de 30 jours avant la date, 10%* sont prélevés pour frais de gestion de dossier
- Entre 30 jours et 8 jours avant le séjour : 60%* du prix de location
- Moins de 8 jours, 100%* du montant de la location sera conservé par ECOTELIA.

* du montant total du séjour (hébergement et prestations)

Pour tout retard non signalé, la location devient disponible douze heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat de réservation. Passé ce délai, et en l'absence de message écrit, la réservation sera nulle et les sommes versées nous resteront acquises.

Pour une réservation groupée (plusieurs hébergements en simultanée) ou une privatisation du Domaine, toute réservation est ferme et définitive, il n'est pas possible d'annuler le séjour par la suite ou de modifier le nombre d'hébergement réservé.

2.3.4 Modification / Annulation de réservation par le Domaine EcÔtelia

En cas de météo très défavorable : tempête, gel ou orage, nous nous réservons le droit de reloger les clients, dans un autre hébergement, selon les disponibilités, sans supplément. Nous pourrions également être amenés à modifier ou annuler votre séjour. Nous vous proposerons alors et selon disponibilités, un séjour équivalent avec dates ou hébergements différents. Si cette offre ne vous satisfait pas, l'intégralité des sommes versées vous serait remboursée ; aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

2.4 Rétractation

Les dispositions légales relatives au droit de rétractation en cas de vente à distance prévues par le Code de la consommation ne sont pas applicables aux prestations touristiques (article L.121-20-4 du Code de la consommation).

Ainsi, pour toute commande d'un séjour auprès du domaine ECOTELIA, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

2.5 Assurance annulation facultative

Nous vous proposons de souscrire une assurance Annulation et Interruption facultative. En cas d'annulation pour un motif couvert par cette assurance, celle-ci vous permettra d'obtenir le remboursement partiel ou total de votre séjour, selon les conditions prévues au contrat. Cette assurance est vivement conseillée.

Notre partenaire Meetch s'engage à rembourser tout ou partie du séjour aux seuls clients ayant souscrit l'assurance Meetch. En cas d'annulation, il est nécessaire de nous avertir de votre désistement dès la survenance d'un évènement empêchant votre départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales d'assurance (disponible sur le site https://ecotelia.legal.meetch.io/travel/ ou auprès du Domaine), aviser l'assureur en ouvrant un dossier de sinistre via le lien suivant https://ecotelia.claim.meetch.io/travel dès le sinistre et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs.

2.6 Bon cadeau

Toute réservation effectuée avec un bon cadeau / chèque cadeau (Bon cadeau acheté sur notre site web ou chez un partenaire, Smartbox, Wonderbox) est réputée ferme et définitive et ne peut pas être annulée par la suite.

A plus de 30 jours du séjour, la modification peut avoir lieu sans frais, selon disponibilités, sur l'année civile en cours uniquement. Aucune modification de date de tenue de la prestation n'est acceptée si la notification à l'établissement a lieu dans les 30 jours précédant la date de tenue du séjour.

Aucun remboursement ne pourra être effectué sur un bon cadeau.

2.7 Modifications / Annulation Cas de force majeure (Covid-19 et autre pandémie déclarée) :

Sauf décret ou ordonnance prévalant sur les conditions énoncées ci-dessous, tout séjour ne pouvant être honoré sera soumis aux dispositions suivantes :
- En cas de nouvelles mesures gouvernementales (restrictions kilométriques, confinement national ou local, fermeture des établissements ou des frontières, etc.) empêchant votre venue, un report de séjour vous sera proposé sur une durée de 18 mois.
- Si un des occupants est testé positif au Covid-19 (ou autre virus déclaré comme pandémie) et que les règles nationales imposent une mise à l'isolement, sur présentation d'un justificatif, un report de séjour vous sera proposé sur une durée de 18 mois à compter de la date de séjour initiale.
- Si un des occupants est cas contact au Covid-19 (ou autre virus déclaré comme pandémie) et que les règles nationales imposent une mise à l'isolement, sur présentation d'un justificatif de l'assurance maladie, un report de séjour vous sera proposé sur une durée de 18 mois à compter de la date de séjour initiale.
- Si votre enfant mineur est testé positif au Covid-19 (ou autre virus déclaré comme pandémie) et que les règles nationales imposent une mise à l'isolement, sur présentation d'un justificatif, un

report de séjour vous sera proposé sur une durée de 18 mois à compter de la date de séjour initiale.
Pour toute demande de report de séjour pour cas de force majeure, merci de faire parvenir votre demande par email aux coordonnées indiquées sur votre confirmation de séjour. En revanche, si vous souhaitez annuler ou reporter votre séjour mais que vous n'avez pas de justificatif à fournir, les conditions d'annulation et de modification mentionnées ci-dessus s'appliqueront.

2.8 Paiement en 4x par carte bancaire avec notre partenaire Floa.

Notre partenaire financier Floa, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. Floa, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.orias.fr).

Floa se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez du délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à Floa à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez ici.

Article 3 - Conditions du séjour

3.1 – Arrivées/ Départs

Vous pouvez prendre possession de votre location à partir de 16h et avant 19 h, le jour de votre arrivée. Le départ est prévu avant 11 h00, quelque soit l'habitat.

Merci de respecter les horaires définis. En dehors de ceux-ci votre accueil ne peut-être garanti. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, il est impératif de nous prévenir. La direction ne pourrait être tenue pour responsable des frais induits (hôtel, restaurant..) par l'impossibilité pour le client de se présenter durant ces heures.

Toute location est nominative et ne peut être en aucun cas cédée ou sous-louée. Le domaine se réservent le droit de demander au Client de présenter une pièce d'identité et/ou toute information relative à l'identité du Client.

Toute interruption de séjour ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou report.

Le nombre de personnes par habitat correspond à l'occupation maximale autorisée, compte tenu de l'équipement disponible et pour des raisons de sécurité et d'assurance

Aucune personne ne peut être acceptée sur le domaine sans l'accord de la direction.

Le matériel de chaque habitat fait l'objet d'un inventaire et les hébergements mis à la disposition sont vérifiés, fonctionnels et en bon état. Nos clients sont invités à signaler immédiatement à l'équipe tout manquement.

Une clé vous sera remise pour accéder à votre cabane, en cas de perte, elle vous sera

facturée 60€.

3.2 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie de 200 euros par hébergement vous sera demandé le jour de votre arrivée. Dans le cas de séjour supérieur à trois nuits, le dépôt de garantie est de 400 euros. Son versement est effectué par carte bancaire, chèque ou en espèce. Il vous sera remboursé dans les 8 jours suivant votre départ, si aucune dégradation n'a été constatée. L'état des lieux est fait sous 24 h.

La facturation des objets manquants ou des dégradations viendra s'ajouter au prix du séjour ainsi que le nettoyage si l'hébergement n'est pas laissé dans un état normal de propreté. Dans ce dernier cas un montant forfaitaire de ménage de minimum 90 € sera facturé. Ces facturations seront prélevées sur le dépôt de garantie et le surplus éventuel réclamé au client.

Le dépôt de garantie sera remboursé sous huit jours maximum.

3.3 Départ

Tout retour de clé ou libération de l'emplacement après 11heures entraîne la facturation d'une nuitée supplémentaire. Toute demande de prolongation de séjour doit être formulée 24 heures au moins avant la date de départ prévue. Elle ne pourra être acceptée qu'en fonction du planning des réservations.

Le locataire, signataire du présent contrat, conclu pour une période déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la période de location.

Article 4 - Déroulement du séjour

4.1 Linge :

Le linge de lit et de toilette est fourni pour tous les logements.

Prévoir des tenues adaptées à un environnement champêtre. Pour les châteaux dans les arbres et les palombières prévoir des bagages adaptés (escaliers étroits).

4.2 : Lit parapluie et lits superposés :

L'ajout d'un lit parapluie supplémentaire pour un bébé dans un hébergement se fait sous la responsabilité des parents. En cas de location d'un lit parapluie auprès d'ECOTELIA, le lit est fourni avec un drap, mais sans matelas complémentaire comme l'impose la réglementation de ce type de lit.

Les hébergements sont équipés de lits superposés. Il est déconseillé de faire dormir des enfants de moins de 6 ans dans les lits en hauteur. La décision et la responsabilité en cas de chute appartiennent aux parents.

4.3 Petit déjeuner/ Repas :

Le petit déjeuner sera livré en panier à partir de 9 h, devant la porte de votre habitat ou au pied des cabanes dans les arbres et des palombières (à hisser par un système de poulie). Vous pourrez ainsi profiter des premiers rayons de soleil sur la terrasse ou du confort intérieur.

Des paniers gourmands peuvent également être commandés et consommés dans les locaux communs mis à votre disposition, sur la terrasse de l'accueil ou dans les habitats.

Il est interdit de boire et manger dans l'enceinte de la baignade naturelle.

4.4 Organiser son séjour/activités sportives :

Idées de balades et d'activités sur notre site internet. Vous trouverez également, à votre disposition à l'accueil, de la documentation sur la région et sur les circuits proposés.

Des prestataires extérieurs proposent de la location de vélos qu'ils viennent livrer directement à l'accueil du Domaine. Contacter la réception pour plus de renseignements.

Vous trouverez à votre disposition, à l'accueil, différentes idées de balades à faire à vélo.

4.5 Baignade naturelle :

Vous trouverez, sur le site, une baignade naturelle à votre disposition. Cette baignade naturelle est accessible aux adultes et aux enfants accompagnés. Les enfants ne pourront pas rester seuls dans cet espace et devront être surveillés par leurs parents. Il ne pourra pas y avoir de dérogation. Le propriétaire se laisse le droit d'interdire l'accès aux enfants non accompagnés pour des raisons de sécurité et d'assurance.

Parce que la faune et la flore remplacent le chlore, l'utilisation de la baignade naturelle entraine quelques contraintes que nous vous demanderons de respecter. Les shorts de bain sont notamment interdits dans la baignade.

4.6 Spas / Bain nordique :

Certains hébergements sont équipés de spas / bains nordiques extérieurs, mis à disposition des clients pour leur confort et leur bien-être. Leur usage est soumis à des consignes strictes, affichées à proximité des bains, que chaque client s'engage à respecter.

Avant chaque utilisation, une douche savonnée est obligatoire, avec une attention particulière portée aux pieds. Le port du maillot de bain est requis. Pour des raisons d'hygiène, aucune crème, huile, fleur, nourriture ou boisson, ni tout autre produit ou objet ne doit être introduit dans l'eau.

L'utilisation de contenants en verre, la consommation de nourriture, le tabac (y compris vapotage), dans ou autour du bain sont strictement interdits. Les enfants de moins de 12 ans doivent être constamment surveillés et ne sont pas autorisés à utiliser seuls le bain. Le couvercle doit impérativement être refermé après usage.

4.7 Parking non surveillé :

A votre arrivée, vous déposerez votre véhicule sur le parking et vos déplacements sur le site s'effectueront à pied.

Un parking est prévu sur le domaine, pour les véhicules de tourisme. Il est interdit de stationner en dehors du parking prévu à cet effet. L'accès au Domaine est interdit aux véhicules utilitaires ou professionnels, sauf pour les livraisons du Domaine.

Le domaine ECOTELIA ne sera pas responsable des véhicules garés sur le parking, ni des objets ou valeurs qui y seront laissés.

4.8 Espace Bien-Etre :

Le domaine dispose d'un espace bien-être comprenant sauna, hammam, coin tisanerie et solarium privatisable sur réservation pour une durée de 1h30. L'accès est payant et se fait en supplément du séjour.

Pour garantir un bon fonctionnement du service, le client est tenu de remonter seul de l'espace bien-être lorsque le temps imparti est écoulé, dans le cas contraire, la réception se réserve le droit d'interrompre la séance. Tout dépassement du temps initialement prévu sera facturé.

Des prestations de massages pouvant être réalisées en même temps que les temps d'espace bien-être, vous êtes tenus de respecter le calme des lieux. Le port d'un maillot de bain est également obligatoire.

Les massages doivent être réservés à l'avance auprès de la réception et sont en supplément du séjour.

Les mineurs et femmes enceintes ne sont pas acceptés dans cet espace sauf en cas d'une signature préalable d'un document de décharge stipulant qu'il a connaissance des dangers d'utilisation d'un sauna et d'un hammam pour un mineur ou une femme enceinte.

4.9 Ménage-Respect des lieux :

Il vous est demandé de restituer l'endroit en ordre et dans un état normal de propreté, et de restituer le matériel prêté à l'accueil avant de partir.

Dans le cas contraire, après état des lieux contradictoire, le montant correspondant à la remise en état avec un minimum de 90 € sera exigible immédiatement et entraînera le blocage du dépôt de garantie. La souscription au « forfait ménage » doit être effective au plus tard 48h avant le départ et exclu la cuisine qui devra être rendue en parfait état. Ce forfait correspond à 1h de ménage, le temps supplémentaire sera facturé et déduit du dépôt de garantie.

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de tous les habitats, dans les locaux communs ainsi que dans les bois environnants afin de préserver l'environnement et éviter les risques d'incendie.

Soucieux de la préservation de notre environnement, nous demandons à nos résidents de respecter les consignes de tri sélectif qui vous seront remis à votre arrivée.

Veuillez respecter la faune et la flore environnante.

4.10 Animaux :

Les animaux familiers ne sont pas acceptés dans les hébergements ni sur le domaine, sauf cas particulier de chien guide d'aveugle, afin de respecter la tranquillité des résidents et de ne pas perturber les animaux naturellement présents sur le domaine. En cas de non-respect de cette clause, le séjour peut être refusé. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Nous attirons votre attention sur le fait que la forêt est un milieu sauvage, vous y croiserez peut-être des insectes, mammifères et une grande variété d'oiseaux. En acceptant ces conditions générales de vente, vous avez conscience que votre séjour se déroule au cœur de la nature, avec les aléas que celle-ci peut présenter : météo variable, présence d'insectes, d'oiseaux et de mammifères à proximité des cabanes et qu'il est possible d'en croiser également en intérieur.

Article 5 - Assurance - Responsabilité

5.1 - Assurance - Responsabilité :

Le locataire atteste être couvert par une assurance responsabilité civile couvrant sa responsabilité.

Les enfants et les jeunes de moins de 18 ans sont sous l'entière responsabilité des adultes les accompagnants.

Les jeunes enfants montent dans les cabanes et circulent sur les passerelles et terrasses sous la responsabilité des adultes les accompagnants.

Pour la baignade naturelle, voir l'article "activités sportives et baignade naturelle" et le règlement affiché à l'entrée de celle-ci.

5.2 Objets de valeur :

Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de grande valeur dans les hébergements. En cas de perte ou de vol, le domaine ECOTELIA ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

Un coffre est disponible à l'accueil pour vos objets de valeurs

Si, lors de votre séjour, des objets personnels ont été oubliés dans l'habitat, le domaine ECOTELIA pourra vous les expédier sous 8 jours après réception du montant des frais de poste relatif à cet envoi. ECOTELIA ne pourra pas être tenu pour responsable, s'ils ne sont pas retrouvés.

5.3 Réclamations :

Toute réclamation concernant un séjour doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans les 30 jours qui suivent le séjour et adressée à ECOTELIA.
En cas de litige et après avoir saisi le service « client » de l'établissement, tout client du Domaine a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de l'exploitant. Conformément à l'article L. 152-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation CM2C dont nous relevons :
Par voie électronique : https://www.cm2c.net/
Ou par voie postale : Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice, 14 rue saint Jean 75017 Paris

Article 6 - Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et tout litige relatif à leur application relève de la compétence du Tribunal de grande instance ou du tribunal de commerce de Bordeaux.