

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

REFUGE DE L'OULE

08 janvier 2026

Domaine géré et exploité par RESTAURATION ALTITUDE SAINT LARY

SAS au capital de 1 000€

RCS n° 935 385 633 – Tarbes

TVA intracommunautaire : FR67935385633

Siège social : 1 Place du Téléphérique, 65170 Saint-Lary-Soulan

Téléphone : 06 81 38 92 88

Assurance RC : 10589504604

Gestionnaire et exploitant du Refuge de L'Oule

Ci-après dénommé « le Refuge »

préambule

Les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (CGVU) régissent les relations contractuelles entre le Client et le Refuge. Elles s'appliquent à la réservation d'un service d'hébergement ou de restauration qu'aux biens et services accessoires proposés par le Refuge.

Les CGVU sont disponibles sur :

- <https://saint-lary.altiservice.com/fr/hebergements/refuge-de-l-oule/>
- **Sur le mail de confirmation**
- **Directement dans les locaux du Refuge**

Les CGVU expriment l'intégralité des obligations du Client et du Refuge. Le Client peut conserver les Présentes sur un support durable en procédant à son impression ou en

procédant à une sauvegarde en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur.

Toute réservation ou consommation de services implique de la part du Client l'adhésion aux présentes CGVU.

Les CGVU peuvent être modifiées ou complétées par le Refuge. La nouvelle version sera mise en ligne sur le site dans un format lisible et accessible afin de permettre au Client d'y accéder et d'en prendre connaissance. Elles ne prendront effet qu'à compter de leur mise en ligne sur le site.

Article 1 : Services proposés

Le Refuge propose des prestations d'hébergement à usage temporaire et de restauration, ainsi que des services annexes.

Les modalités précises, le contenu et les conditions d'accès à ces prestations peuvent varier en fonction de la période, de l'affluence, des conditions climatiques ou logistiques.

Une description plus détaillée des prestations proposées est disponible sur le site internet du Refuge, au moment de la réservation, ainsi que dans les présentes CGVU. Cette description est fournie à titre indicatif et peut faire l'objet d'ajustements si les circonstances l'imposent.

1.1 Hébergement et prestations complémentaires

Le Refuge dispose d'une capacité maximale de 34 personnes, réparties en chambres doubles, chambres de 4 personnes et dortoir de 8 personnes.

Les sanitaires et douches sont partagés.

L'hébergement est proposé exclusivement en demi-pension (dîner, nuitée et petit-déjeuner).

Lors de l'hébergement, il est proposé au Client des prestations complémentaires (par exemple : linge, panier pique-nique).

Pour la prestation de Paniers Pique-Nique, il est nécessaire de prévenir le Refuge quelques jours avant l'arrivée.

1.2 Restauration

Le déjeuner est ouvert à tous les visiteurs, de 12h à 14h30, sans possibilité de réservation.

Le dîner et le petit-déjeuner sont exclusivement réservés aux clients hébergés et doivent être réservés au moment de la réservation de l'hébergement.

Les menus proposés au refuge comprennent des spécialités locales et des plats faits maison. Compte tenu des contraintes d'approvisionnement, certains produits peuvent être en rupture. Il est interdit d'apporter et de consommer des aliments ou boissons personnels dans la salle de restauration, sauf accord préalable pour raisons médicales ou allergies.

Article 2 : Conditions d'Accès au refuge

L'accès au refuge peut nécessiter l'utilisation de remontées mécaniques ou de sentiers balisés. Il appartient au Client de s'assurer de ses capacités physiques et de celles des personnes qui l'accompagnent. L'accès peut être restreint ou modifié selon les conditions météorologiques ou pour des raisons de sécurité.

Article 3 : ACCES AUX CHAMBRES ET DORTOIRS

Les chambres et lits en dortoir sont mis à disposition des clients à partir de **16h00** le jour de l'arrivée et doivent être libérés avant **9h00** le jour du départ. Tout dépassement de ces horaires pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif en vigueur.

Article 4 : Reservation ET CONDITIONS DE VENTE DE L'HEBERGEMENT

La réservation d'une chambre ou de lits dans un dortoir est obligatoire pour toute nuitée au Refuge. Elle peut être réalisée par téléphone, par courriel ou via le site internet.

Une fois que le Client a effectué le processus de réservation dans les conditions sus énumérées, le Client reçoit un email de confirmation à l'adresse mail qu'il a communiquée au Refuge.

La validation d'une réservation exige la disponibilité dans le Refuge choisi du nombre de places sollicitées en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées. Une réservation sans versement d'acompte n'est pas une réservation confirmée.

Réservations par le site internet :

Le site permet la réservation de nuitées et de prestations de restauration directement auprès du gardien du Refuge.

Toute réservation par l'intermédiaire de ce site web suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Le site mentionne les informations suivantes : la notice légale permettant une identification de l'établissement responsable de l'offre ; les caractéristiques essentielles de l'hébergement indiqué, les prestations de restauration complémentaires proposées ; les prix ; les disponibilités des chambres ; les modalités de paiement ; les conditions générales de vente ; la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci.

Article 5 : DONNEES RECUEILLIES

Le Client autorise le Refuge à préremplir une fiche avec les informations obtenues lors de la réservation.

Clients étrangers : conformément à l'article R814-1 Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, en France, les hôteliers sont tenus de faire remplir et signer par toute personne étrangère, dès son arrivée, une fiche individuelle de police à des fins de prévention des troubles à l'ordre public, d'enquêtes judiciaires et de recherche dans l'intérêt des personnes. A ce titre, le Refuge pourra demander au Client étranger de présenter une pièce d'identité afin de permettre à l'établissement de vérifier la nationalité du Client.

Article 6 : prix, paiement et taxe

6.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, exceptée la taxe de séjour, et précisés selon la saison (été/hiver) et l'âge (adulte/enfant).

Les prix applicables sont ceux en vigueur le jour de la réservation. Le prix peut varier en fonction de la période, du type de chambre et des services supplémentaires.

Le prix comprend les prestations strictement mentionnées dans l'email de confirmation. Les prestations complémentaires susceptibles d'être fournies par le Refuge lors du séjour du Client viendront s'ajouter au prix mentionné dans l'email de confirmation.

Le règlement de la taxe de séjour, lorsqu'elle est applicable, est à la charge du Client.

Le détail des prix est disponible au sein du Refuge et sur le site internet au moment de la réservation.

Le client paie en ligne le montant d'un acompte relatif à l'hébergement à l'exclusion des prestations optionnelles

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur le prix indiqué à la date de facturation.

Les tarifs réduits éventuellement appliqués pour les nuitées ne sont valables que si le Client est en mesure de fournir les justificatifs spécifiques demandés

6.2 Modalités de règlement

Sont acceptés : **espèces, carte bancaire, chèques, chèques vacances**

Pour toute réservation effectuée via le site internet, un acompte est demandé lors de la réservation. Le solde doit être réglé au plus tard le premier jour du séjour.

Pour toute réservation effectuée par mail ou par téléphone, le paiement total est exigible au plus tard le premier jour du séjour.

Les prestations complémentaires seront, le cas échéant, réglées en fin de séjour.

A défaut de paiement au jour du départ du Client, des pénalités de retard seront dues dès le lendemain d'un montant de 30€ HT par jour de retard.

Article 7 : annulation et non presentation

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation pour les services, objets des Présentes.

La facturation étant réalisée sur la base des prestations commandées pour la totalité du séjour, le Client est invité à prêter une attention particulière aux conditions d'annulation ci-après définies.

Sont assimilées à une annulation :

- Annulation intégrale ou partielle
- Non présentation du Client aux dates et heures du service

Toute réservation effectuée auprès du refuge peut être annulée jusqu'à 7 jours avant la date prévue d'arrivée.

- Si l'annulation intervient dans ce délai, le client sera intégralement remboursé, incluant l'acompte versé ou le paiement complet.
- En cas d'annulation effectuée moins de 7 jours avant la date d'arrivée, aucun remboursement ne pourra être accordé.

Le remboursement sera effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de la réservation, dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande d'annulation.

L'annulation de la réservation peut s'effectuer via :

- Par mail : oule@external.altiservice.com
- Par téléphone au numéro : **06 81 38 92 88**

ARTICLE 8 : COMPORTEMENT – DEGRADATIONS – ENFANTS- ANIMAUX

Le Client s'engage à respecter les lieux, les autres clients et le personnel. Les enfants doivent être surveillés en permanence et les adultes accompagnants doivent disposer d'une autorisation parentale si nécessaire.

Les animaux domestiques sont acceptés uniquement avec l'accord préalable du Refuge et doivent être tenus en laisse ou en cage. Le Client est seul responsable des dommages causés par son animal.

En cas de dégradations, le Refuge se réserve le droit de facturer les réparations ou le remplacement des biens endommagés.

ARTICLE 9 : ASSURANCE

Le Client certifie avoir souscrit une assurance en responsabilité civile en vue de couvrir tout dégât qui serait causé par son fait, celui des personnes dont il doit répondre ou celui

des choses qu'il a sous sa garde, au sein du Refuge durant la période de son séjour.

Il est entendu que le Client doit assurer la garde des biens qu'il a apporté lui-même. Il est invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur. Le Refuge ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

Le Client et ses assureurs renoncent à tous recours contre le Refuge, son personnel et ses assureurs du fait de tous préjudices directs ou indirects résultant de la destruction totale ou partielle de tous matériels, objets mobiliers, aménagements, valeurs quelconques, marchandises, ainsi que la privation ou le trouble de jouissance des lieux.

ARTICLE 10 : DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Refuge, agissant en qualité de responsable du traitement, est amené à traiter des données à caractère personnel des Clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Seules les données strictement nécessaires à la réservation d'un service d'hôtellerie ou de restauration sont collectées directement auprès du Client par le Refuge ou indirectement par ses partenaires. L'ensemble des informations qui sont demandées par le Refuge ou les partenaires sont obligatoires.

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la relation clientèle. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Refuge de L'Oule met en œuvre et maintien des mesures appropriées de sécurité de son système d'information afin de protéger la confidentialité des données personnelles, conformément au droit applicable à la protection des données.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné au Refuge. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 n°78-17, modifiée par la loi du 17 mars 2014 n°2014-344 et au règlement européen RGPD, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données personnelles les concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes. Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse suivante : oule@external.altiservice.com.

Les données sont traitées conformément aux finalités suivantes : réservation, contrôle d'accès et gestion des fichiers clients. Elles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus et dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Les opérateurs touristiques s'engagent à ne pas céder, louer ou transmettre les données personnelles du Client à des tiers autres que le Refuge sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire. Conformément au droit applicable à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données personnelles les concernant. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à ce que leurs données personnelles fassent l'objet d'un traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès du Refuge.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE

La responsabilité du Refuge ne pourra pas être engagée pour les dommages, pertes ou vols concernant les effets personnels des clients.

La responsabilité du Refuge ne pourra pas être engagée en cas d'évolution de la structure de quelque nature que ce soit : cession d'établissement, fermeture d'établissement, etc.

Le Refuge ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité de certains services due aux conditions climatiques, aux contraintes d'approvisionnement ou aux fermetures techniques.

Les photos présentées sur le site internet sont purement indicatives et ne sont pas contractuelles.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Les parties conviennent de faire application de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française en matière de force majeure.

Tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, tel que conditions météorologiques extrêmes, fermeture de remontées mécaniques, décisions administratives ou panne technique majeure, suspend l'exécution des obligations du refuge.

Dans ces situations, les sommes versées pour les prestations non réalisées seront remboursées au Client, sans versement d'indemnité supplémentaire.

ARTICLE 13 : RECLAMATIONS

Les réclamations doivent être adressées par écrit à : oule@external.altiservice.com, dans un délai de 7 jours à compter de la date de fin de l'hébergement. Passé ce délai, les prestations et la facturation sont considérées comme acceptées et ne peuvent donner lieu à réclamation ultérieure de la part du Client.

Il est entendu que toute réclamation, pour quelque motif que ce soit, n'est pas exonératrice de l'obligation de paiement des sommes dues.

ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE - LITIGE

La loi applicable est la loi française.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Le Client doit d'abord contacter le refuge pour tenter de résoudre le problème à l'amiable. Si aucun accord n'est trouvé, le client peut saisir MTV Médiation Tourisme Voyage, gratuitement, pour chercher une solution amiable.

Coordonnées du médiateur :

- Internet : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>
- Courrier : MTV Médiation Tourisme Voyage,

BP 80 303,

75 823 Paris