



Conditions Générales de Vente

Mise à jour 2026.09.09

Objet et réservation

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux réservations directes auprès de Villa Balão, notamment sur villabalao.com. Les réservations par un autre circuit relèvent des conditions de ce circuit. Villa Balão est une maison d'hôtes privée, non librement ouverte au public ; ce n'est ni un hôtel, ni un gîte, ni un meublé de tourisme.

Villa Balão est domiciliée 1220 avenue des Hespérides, 34540 Balaruc-les-Bains, France, et enregistrée sous le numéro 498 947 555 00039 au RCS de Montpellier. Contact : +33 7 60 80 60 40 • contact@villabalao.com.

Les chambres sont louées à la nuitée, pour deux personnes au maximum, petit-déjeuner inclus et indissociable, conformément à la réglementation des chambres d'hôtes. Les offres dépendent des disponibilités ; certaines périodes imposent un séjour minimal tel que précisé avant réservation.

La réservation est nominative. Le Client, capable juridiquement de contracter, réserve pour ses besoins personnels et répond des engagements pris pour les personnes mentionnées. Il choisit sa chambre, son tarif et ses options, fournit des informations exactes, vérifie le récapitulatif et accepte les CGV et les conditions particulières avant validation.

Sauf conditions particulières, la confirmation nécessite un acompte égal au prix d'une nuit et l'enregistrement sécurisé d'une carte bancaire valide. L'acompte est déduit du prix du séjour. La réservation devient définitive après accomplissement de ces formalités et confirmation de Villa Balão par e-mail ou messagerie.

Les conditions particulières du tarif, communiquées avant validation, précisent les éventuelles modalités différentes de paiement, modification ou annulation. Le Client est invité à conserver la confirmation et les conditions acceptées.

Prix et paiement

Les prix sont exprimés en euros, taxes comprises, par chambre et par nuit, selon les dates et options choisies. Villa Balão bénéficie de la franchise en base de TVA, art. 293 B du CGI. Le prix confirmé reste fixe, sauf évolution d'une taxe légalement applicable. Les promotions ne sont pas cumulables. La taxe de séjour, indiquée avant réservation, est collectée en supplément et payable sur place, sauf si elle a déjà été réglée lors d'un pré-paiement total.

Le solde est payable à l'arrivée, sauf échéancier particulier accepté à la réservation. Des paiements intermédiaires peuvent être prévus, notamment pour les séjours de sept nuits ou plus. Les extras et sommes restant dues sont réglés avant le départ.

Sont acceptés : virement instantané en euros, carte bancaire (CB, Visa, MasterCard, American Express et cartes internationales acceptées par le système de paiement) et espèces en euros dans la limite légale. Les autres moyens de paiement et devises ne sont pas acceptés. Les frais de change ou frais facturés au Client par sa banque restent à sa charge. Une facture finale, électronique ou papier, est remise en fin de séjour ; une note intermédiaire peut être établie.

Garantie bancaire

Une carte bancaire valide est enregistrée via notre prestataire de paiement sécurisé, lors de la réservation ou à l'arrivée, y compris en cas de paiement en espèces. Une pré-autorisation peut couvrir le prix des services réservés et un montant complémentaire pour les dépenses sur place, dont le montant est communiqué et accepté avant sa mise en place. Une pré-autorisation bloque temporairement un montant sur la carte bancaire, sans l'encaisser.

Le Client autorise les débits des sommes effectivement dues au titre du séjour, des extras commandés, des frais d'annulation ou de non-présentation et des dégâts justifiés, dans les limites et conditions acceptées. Les acomptes et paiements déjà reçus sont déduits. Tout débit complémentaire est précédé d'une information sur son motif et son montant. Une nouvelle garantie peut être demandée si la carte devient invalide.

Modification et annulation par le Client

Toute demande de modification ou d'annulation doit être adressée dès que possible par écrit (e-mail, courrier ou messagerie). Villa Balão en accuse réception. Une modification dépend des disponibilités et du tarif réservé ; elle n'est effective qu'après accord écrit de Villa Balão et acceptation par le Client du nouveau prix et des éventuels frais annoncés.

Pour un tarif modifiable, le prix peut être révisé à la hausse ou à la baisse ; un acompte complémentaire ou un ajustement de la garantie peut être demandé. Un trop-perçu est remboursé à l'issue du séjour, après déduction des sommes dues. Un tarif non modifiable et non remboursable ne permet ni modification ni remboursement, sous réserve des droits légaux du Client.

Sauf conditions différentes expressément indiquées lors de la réservation, les frais d'annulation sont les suivants :

- Plus de 14 jours avant l'arrivée : le prix de la première nuit.
- De 14 à 8 jours inclus avant l'arrivée : 50 % du prix total du séjour.
- 7 jours ou moins avant l'arrivée : 100 % du prix total du séjour.

L'acompte déjà payé est déduit de ces frais ; le complément éventuel reste dû et peut être prélevé sur la garantie bancaire selon les conditions ci-dessus. Villa Balão peut remettre la chambre à disposition après annulation.

Absence de droit de rétractation : les prestations d'hébergement réservées à une date ou période déterminée ne bénéficient pas du délai de rétractation, conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation.

Refus ou annulation par Villa Balão

Villa Balão peut refuser une réservation pour un motif légitime, objectif et non discriminatoire, notamment fraude, informations essentielles manifestement erronées ou paiement ou garantie invalide. Après confirmation, une annulation pour manquement du Client suppose un motif suffisamment grave et une notification motivée. Lorsque le manquement peut être corrigé, le Client est invité à le régulariser dans un délai raisonnable précisé, sauf urgence ou fraude avérée.

Si Villa Balão annule la réservation, le Client est informé au plus vite. Une solution d'hébergement équivalente ou supérieure peut être proposée, qu'il reste libre de refuser. En l'absence de solution acceptée, les sommes versées pour les prestations non fournies sont remboursées sous sept jours au maximum, sans préjudice des autres droits du Client. Toute somme éventuellement réclamée pour un manquement du Client doit être distinctement justifiée.

Un changement de chambre équivalente ou supérieure peut être proposé sans hausse de prix. Il ne doit pas modifier une caractéristique essentielle de la réservation sans l'accord du Client.

Arrivée, formalités et départ

La chambre est disponible à partir de 16 h. L'accueil s'effectue jusqu'à 19 h, sauf accord préalable. Le Client prévient de toute avance ou retard et convient d'un nouvel horaire. Une arrivée anticipée entre 12 h et 16 h est possible sur demande et selon disponibilité, avec des frais annoncés et acceptés ; avant 12 h, la nuit précédente est facturée.

Une pièce d'identité valide peut être demandée à l'arrivée pour vérifier l'identité du Client. Toute difficulté fait l'objet d'une demande de régularisation avant un éventuel refus d'accès motivé. Les Clients étrangers doivent remplir une fiche individuelle de police (CESEDA, art. R.814-1 à R.814-3).

La chambre doit être libérée avant 11 h le dernier jour. Un départ tardif nécessite un accord préalable et dépend des disponibilités : jusqu'à 15 h, des frais annoncés et acceptés peuvent s'appliquer ; après 16 h, la nuit suivante est facturée. Tout autre horaire doit être convenu expressément. Le séjour est à durée déterminée et ne donne aucun droit au maintien dans les lieux.

Un contrôle de la chambre peut être effectué avant le départ. Les objets oubliés peuvent être expédiés à la demande et aux frais du Client, selon les modalités de transport convenues.

Retard, Non-présentation et interruption

Sans arrivée ni nouvelle heure convenue à 21 h, Villa Balão tente de joindre le Client avant de constater une non-présentation. Les options rendues impossibles par un retard imputable au Client peuvent être adaptées ou annulées ; seuls les frais prévus et acceptés à la réservation peuvent rester dus.

En cas de non-présentation à la date prévue, sans annulation ni accord sur une arrivée différée, les frais sont de 100 % du prix du séjour, sauf conditions particulières différentes. La chambre peut être remise à disposition.

En cas de départ anticipé ou d'interruption imputable au Client, le prix du séjour réservé reste dû, déduction faite des sommes déjà réglées, et la chambre peut être remise à disposition. Ces règles ne privent pas le Client de ses droits en cas de manquement de Villa Balão ou dans les situations prévues à la rubrique Force majeure.

Règles essentielles de séjour

Le Client respecte les lieux, le voisinage, les autres personnes présentes et le règlement intérieur porté à sa connaissance avant réservation. Tout comportement dangereux, violent ou gravement perturbateur peut justifier la fin du séjour. Sauf urgence ou gravité rendant le maintien impossible, un avertissement préalable demande de faire cesser le trouble. Les conséquences financières suivent les règles d'interruption du séjour, sous réserve des droits légaux du Client.

- Visiteurs : l'accord préalable de Villa Balão est obligatoire. Le Client veille au respect des règles par ses invités. Un forfait journée pour l'usage des installations peut être facturé selon tarif en vigueur. Les extras sont facturés au compte du Client selon tarif en vigueur.
- Repas et boissons : il est interdit d'introduire ou de faire livrer de l'extérieur des repas, boissons ou alcools à consommer sur place. Toute dérogation doit être convenue ; un droit de bouchon ou de couverts peut alors être facturé selon tarif en vigueur.
- Occupation : la sous-location, même gratuite, est interdite. Aucune activité professionnelle, commerciale ou artisanale n'est admise, sauf télétravail individuel ou séminaire réservé occupant toutes les chambres.
- Accueil : les lieux ne sont pas équipés ni adaptés aux enfants de moins de 16 ans. Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés, sous réserve des obligations légales concernant les chiens guides et d'assistance.
- Tabac : il est interdit de fumer hors des zones dédiées. Une indemnité égale au prix d'une nuit peut être appliquée en cas de non-respect, sous réserve du contrôle prévu par la loi.
- Sécurité et Wi-Fi : les objets et substances illicites ou dangereux sont interdits. La connexion internet doit être utilisée légalement, dans le respect notamment de la propriété intellectuelle.

Villa Balão peut accéder à la chambre pour l'entretien, le renouvellement du linge ou une vérification nécessaire, en respectant l'intimité du Client et en l'informant au préalable lorsque cela est possible, sauf urgence.

Piscine et spa

La piscine et le spa ne sont pas surveillés. Le Client respecte les consignes d'accès et de sécurité, fait preuve de prudence et veille à ce que leur utilisation soit adaptée à sa situation. Ces obligations n'excluent pas la responsabilité légale de Villa Balão. En cas d'urgence grave et immédiate, le Client appelle les secours et prévient Villa Balão.

Confidentialité et respect de la vie privée

Villa Balão ne divulgue pas les informations personnelles révélées par le Client, sauf accord explicite, nécessité des traitements décrits ci-après ou obligation légale. Le Client s'abstient de photographier ou filmer les autres personnes présentes et de divulguer des informations personnelles ou confidentielles les concernant sans leur accord exprès. Les parties communes et les extérieurs sont placés sous vidéosurveillance, avec information sur place.

État des lieux et dégâts

Le Client signale dès que possible les anomalies constatées à l'arrivée et toute dégradation pendant le séjour. L'absence de signalement n'empêche pas le Client de prouver une anomalie antérieure. La chambre et les équipements doivent être rendus dans leur état d'usage normal.

Les pertes ou dégradations imputables au Client peuvent donner lieu à facturation des frais justifiés de réparation, de remise en état ou de remplacement. Si les dégâts rendent une chambre ou un équipement temporairement inutilisable, Villa Balão peut également demander une indemnisation de la perte réellement subie.

Pour les dommages constatés pendant le séjour ou dans les sept jours suivant le départ, Villa Balão communique les éléments utiles et le montant demandé. Le Client peut apporter des précisions ou contester le montant avant tout débit de la garantie, selon les modalités de la rubrique Garantie bancaire.

Assurances et responsabilité

Villa Balão dispose d'une assurance responsabilité civile pour son activité de chambres d'hôtes. Le Client répond des dommages causés par sa faute ou sa négligence ; une assurance responsabilité civile est recommandée. Villa Balão ne vend pas d'assurance séjour ; le Client peut en souscrire librement une pour l'annulation, l'interruption ou le voyage.

Le Client veille à ses effets personnels et à son véhicule et signale rapidement tout accident, perte, vol ou dommage. Les responsabilités s'apprécient selon la loi, notamment pour les biens apportés par le Client.

Force majeure et confinement

La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil : un événement hors du contrôle de la partie concernée, raisonnablement imprévisible lors de la réservation et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation. Une épidémie ou une décision publique n'est donc pas automatiquement un cas de force majeure.

La partie concernée avertit l'autre par écrit dès que possible. Un empêchement temporaire suspend les obligations, sauf si le retard justifie la fin du contrat ; si l'empêchement est définitif, le contrat prend fin. Les prestations déjà fournies restent dues et les sommes versées pour les prestations non fournies sont remboursées. Un report ou un avoir suppose l'accord du Client.

En cas de confinement imposé par les autorités empêchant tout déplacement pour le séjour réservé, Villa Balão propose un remboursement des sommes versées pour les prestations non fournies ou, avec l'accord du Client, un avoir. Un empêchement de convenance personnelle relève des conditions d'annulation.

Réclamations et litiges

Le Client est invité à adresser toute réclamation dès que possible à contact@villabalao.com ou à l'adresse postale de Villa Balão, avec les justificatifs utiles, pour rechercher une solution. L'absence de signalement pendant le séjour ne prive pas le Client de ses recours et ne réduit pas les délais légaux.

Le règlement à l'amiable d'un litige est toujours la solution privilégiée. A défaut, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure. Le Client français peut recourir au service SignalConso <https://signal.conso.gouv.fr/fr/voyage-loisirs>. Si le Client réside dans un État membre de l'UE, il peut s'informer sur les voies de recours pour les consommateurs de l'UE à l'adresse <https://consumer-redress.ec.europa.eu>.

Données personnelles

Villa Balão traite les données nécessaires à la gestion des réservations, séjours, paiements, obligations légales et relations avec les Clients. Elles peuvent être transmises aux prestataires nécessaires à ces services. Les modalités de traitement, durées de conservation, éventuels transferts et droits du Client sont détaillés dans la politique de confidentialité disponible sur villabalao.com. Le Client peut exercer ses droits à contact@villabalao.com et adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

Dispositions générales

La version des CGV acceptée à la réservation s'applique au séjour. Le droit français régit le contrat, sans priver le Client des protections impératives applicables dans son pays de résidence. L'invalidité d'une clause n'affecte pas les autres, sauf si le contrat ne peut subsister sans elle. Ne pas exercer un droit ne vaut pas renonciation. Les traductions sont fournies à titre pratique ; la version française fait référence, sous réserve des règles impératives applicables.