

Conditions Générales de Vente (CGV)

La Maison ZiaZen, Lda

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") s'appliquent à toutes les réservations de services et achats de produits effectués directement auprès de La Maison ZiaZen, Lda, par un client particulier (ci-après "le Client").

Elles visent à définir la relation contractuelle entre La Maison ZiaZen, Lda et le Client.

Toute réservation ou commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client.

Article 1. Identification du Vendeur

Le prestataire des services et vendeur des produits est :

La Maison ZiaZen, Lda (Microempresa, Animação Turística)

Siège social : Levada do Castelejo, 101, Terra Batista, 9225-250 Porto da Cruz, Ilha da Madeira - Portugal

N° de TVA (NIF) : PT518099954

Email : contact@laimaisonziazen.com

Téléphone : +351 918 286 995

Article 2. Objet des Services et Produits

La Maison ZiaZen propose les services et produits suivants :

- Services d'hébergement (séjours) ;
- Services de bien-être (massages, cours de yoga, retraites, ateliers) ;
- Services de restauration (table d'hôte pour petits-déjeuners et dîners) ;
- Activités de loisirs (randonnées guidées, sorties en voilier) ;
- Vente de produits d'artisanat.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes conclues en direct (via le site web www.laimaisonziazen.com, par email ou par téléphone).

Pour les réservations effectuées via des plateformes tierces (telles que Booking.com, Airbnb, Booking Yoga Retreat, Decathlon Travel, etc.), les conditions de vente de ladite plateforme s'appliquent prioritairement à la réservation. Les présentes CGV s'appliqueront toutefois à tout service "extra" acheté directement sur place.

Article 3. Réservation et Processus de Commande

La réservation est effectuée par le Client par email ou via le formulaire du site web.

La réservation n'est considérée comme confirmée qu'après réception par le Client d'un email de confirmation de La Maison ZiaZen ET le paiement de l'acompte correspondant.

Article 4. Tarifs et Devises

Les prix des services et produits sont indiqués en Euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TVA portugaise incluse).

La Maison ZiaZen se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais le service sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la confirmation de la réservation.

Article 5. Conditions de Paiement

5.1. Pour les Séjours (Hébergement) :

- **Acompte** : Une somme forfaitaire de 150€ (cent cinquante euros) est demandée pour confirmer la réservation.
- **Solde** : Le solde du séjour est payable intégralement le jour de l'arrivée du Client.

5.2. Pour les "Extras" (Massages, Yoga, Repas, Randonnées, Ateliers) :

- **Acompte** : Un acompte de 30% (trente pour cent) du montant total du service est demandé pour confirmer la réservation de l'activité.
- **Solde** : Le solde (70%) est payable sur place, après la réalisation de la prestation.

5.3. Pour la Vente de Produits (Artisanat) :

- Le paiement est dû intégralement au moment de l'achat sur place.

Article 6. Moyens de Paiement Acceptés

Tous les paiements (acomptes et soldes) doivent être effectués par l'un des moyens suivants :

- Virement bancaire (les coordonnées IBAN seront fournies lors de la réservation) ;
- Espèces (en Euros).

La Maison ZiaZen, Lda n'accepte pas les paiements par chèque ou carte bancaire (sauf mention contraire explicite).

Article 7. Absence de Droit de Rétractation

Conformément à la législation européenne (Directive 2011/83/UE) et au droit portugais, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contrats portant sur :

- Les prestations de services d'hébergement ;
- Les prestations de services de restauration ;
- Les activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

L'ensemble des services proposés par La Maison ZiaZen (séjours, massages, retraites, repas, randonnées) étant fournis à une date déterminée, le Client ne bénéficie d'aucun délai de rétractation pour ces services. La réservation est ferme et définitive dès sa confirmation.

Article 8. Conditions d'Annulation

8.1. Annulation du fait du Client :

Toute annulation doit être notifiée par écrit (email) à La Maison ZiaZen.

- **Pour les Séjours** :
 - En cas d'annulation reçue **plus de 30 (trente) jours** avant la date d'arrivée prévue, l'acompte de 150€ sera intégralement remboursé au Client.
 - En cas d'annulation reçue **30 (trente) jours ou moins** avant la date d'arrivée, ou en cas de non-présentation ("no-show"), l'acompte de 150€ est conservé par La Maison

ZiaZen à titre d'indemnité et n'est pas remboursable.

- **Pour les "Extras" (Massages, Yoga, etc.) :**

- L'acompte de 30% est conservé par La Maison ZiaZen en cas d'annulation, quelle que soit la date.

8.2. Annulation du fait de La Maison ZiaZen :

Si La Maison ZiaZen se voit contrainte d'annuler une réservation confirmée, le Client en sera informé immédiatement par email.

La Maison ZiaZen procédera au remboursement intégral de l'acompte versé par le Client dans un délai de 14 jours. Aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

Article 9. Force Majeure

La Maison ZiaZen ou le Client ne pourront être tenus responsables si l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. La force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible (ex: catastrophes naturelles, pandémies avec restrictions gouvernementales, fermeture d'aéroports, etc.).

En cas de force majeure empêchant le séjour ou la prestation, La Maison ZiaZen proposera au Client un report de sa réservation, valable pour une durée d'un an (12 mois) à compter de la date initiale du service.

Article 10. Responsabilités et Obligations du Client

10.1. Assurances et Santé :

La Maison ZiaZen, Lda dispose des assurances professionnelles requises pour ses activités (Animation Touristique).

Toutefois, le Client doit s'assurer qu'il dispose d'une assurance voyage personnelle (couvrant annulation, assistance, rapatriement) et, pour les citoyens européens, de sa Carte Européenne d'Assurance Maladie.

Avant tout séjour ou activité, le Client s'engage à remplir un questionnaire relatif à sa condition physique et à ses éventuelles contre-indications. Le Client atteste être en condition physique suffisante pour les activités physiques (randonnée, yoga) et décharge La Maison ZiaZen de toute responsabilité en cas de problème de santé non signalé.

10.2. Objets personnels :

La Maison ZiaZen décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets personnels du Client dans l'enceinte de la propriété ou lors des activités extérieures.

10.3. Règles de vie :

Le Client s'engage à respecter le calme et la sérénité des lieux, ainsi que l'environnement et les autres hôtes présents.

Article 11. Protection des Données Personnelles (RGPD)

La Maison ZiaZen collecte les données personnelles du Client (nom, email, téléphone, informations du questionnaire) dans le but exclusif de gérer la réservation, d'assurer la sécurité des prestations et de gérer la facturation.

Ces données sont traitées de manière confidentielle. Elles sont conservées pour une durée de 3 (trois) ans après la fin du dernier séjour, à l'exception des documents comptables (factures)

qui sont conservés 10 ans, conformément à la loi portugaise.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données sur simple demande à contact@lamaisonziazen.com.

Le Client ne recevra des communications marketing (newsletter) que s'il a donné son consentement explicite (opt-in).

Article 12. Réclamations et Litiges

En cas de réclamation, le Client est invité à contacter en priorité La Maison ZiaZen à contact@lamaisonziazen.com afin de trouver une solution à l'amiable.

Conformément à la législation portugaise, le Client est informé qu'il dispose du "Livro de Reclamações Eletrónico" (Livre de Réclamations Électronique), accessible en ligne.

Article 13. Droit applicable et Juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit portugais.

En cas d'échec de la résolution à l'amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des tribunaux portugais (Comarca da Madeira).