

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Présentation

LE SPOT est le centre d'hébergement et de restauration de l'ISFME (Institut Supérieur de Formation aux Métiers de l'Entreprise), organisme de formation professionnelle situé à Saint-Affrique. Les services proposés par le SPOT sont exclusivement réservés aux stagiaires en formation à l'ISFME et à ses intervenants formateurs et partenaires.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre LE SPOT et ses clients. Elles sont indépendantes des conditions relatives aux formations dispensées par l'ISFME.

### Article 1 : Réservation

Les réservations pour l'hébergement et la restauration au SPOT sont effectuées dans le cadre de l'activité de formation de l'ISFME et ses partenariats. Elles doivent être réalisées directement auprès du SPOT, par mail, via le bon de commande prévu à cet effet. Une réservation n'est considérée comme définitive qu'après confirmation écrite de notre part.

Toute réservation implique donc de la part du client et de l'occupant l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.

### Article 2 : Tarifs

Les tarifs en vigueur sont communiqués sur le bon de commande lors de la réservation. Ils sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. LE SPOT se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que les prestations seront facturées sur la base des tarifs affichés sur le bon de commande en vigueur, au moment de la réservation.

### Article 3 : Paiement

Les factures sont émises en fin de séjour et sont payables à réception, par virement bancaire, carte bleue, plateforme de facturation.

### Article 4 : Annulation et modification

Toute annulation doit être notifiée par écrit. Les conditions d'annulation sont les suivantes :

- Plus de 7 jours ouvrés avant la date d'arrivée : remboursement intégral,
- Entre 7 et 3 jours ouvrés : 30% du montant total sera facturé,
- Moins de 3 jours ouvrés : 50% du montant total sera facturé,
- Moins de 24h : 100 % du montant total sera facturé.

Toute modification de réservation est soumise à disponibilité et peut entraîner des frais supplémentaires.

En cas d'interruption de séjour, il ne sera procédé à aucun remboursement. De même, en cas de départ anticipé, le séjour est dû dans sa totalité. Les retards à l'arrivée ou les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à remboursement. La non-présentation aux horaires prévus équivaut à une annulation.

### Article 5 : Hébergement

**Check-in et check-out :** les arrivées (check-in) se font à partir de 17h du lundi au jeudi et entre 18h00 et 19h00 le dimanche (accueil physique personnalisé). Il est procédé à la remise de la clé de votre chambre, et des principales informations de séjour.

Les départs (check-out) se font le matin de votre dernier jour de séjour, la clé de votre chambre doit être rendue lors du petit déjeuner.

**Ménage des Chambres :** le ménage des chambres est réalisé quotidiennement pour assurer un environnement propre et agréable. Il est cependant possible de refuser ce service en le signalant à l'accueil.

**Règles de vie :** les occupants reconnaissent avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant leur arrivée. Dès lors, la confirmation de réservation entraîne leur entière adhésion aux conditions générales de vente et au règlement intérieur du SPOT affiché dans les chambres et consultable sur [www.isfme.fr](http://www.isfme.fr)

**Restauration :** les repas sont servis aux horaires indiqués ci-après. Les menus proposés peuvent varier en fonction des approvisionnements. Toute demande spécifique (régime alimentaire particulier) doit être signalée le plus tôt possible.

- Petit-déjeuner : 7h00 à 8h00 (7h30 à 8h30 le lundi)
- Déjeuner : 12h00 à 13h00
- Dîner : 19h30 (horaires d'hiver) / 20h (horaires d'été)

**Bar :** LE SPOT dispose d'un bar (licence IV) accessible à tous les pensionnaires, proposant une sélection de boissons avec et sans alcool. La consommation d'alcool doit se faire de manière responsable. Les tarifs des consommations sont affichés au bar.

Le bar est ouvert du lundi au jeudi de 17h30 à 19h30 et de 20h30 à 21h30.

**Espace commun :** LE SPOT met à disposition un espace convivial équipé d'une télévision, d'un billard, d'un baby-foot, de jeux divers, et d'une connexion Wi-Fi gratuite. Cet espace est accessible à tous les occupants et est conçu pour favoriser la détente et le partage entre les résidents.

### Article 6 : Responsabilité

LE SPOT décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou dégradation des effets personnels des occupants dans l'enceinte de l'établissement.

### Article 7 : Données personnelles

LE SPOT s'engage à protéger et à respecter la vie privée des occupants. Les données personnelles ne seront utilisées uniquement dans le cadre de la gestion des réservations et du séjour.

### Article 8 : Réclamations

Toute réclamation relative aux prestations d'hébergement ou de restauration doit être adressée à la Direction du SPOT ISFME. Dans un second temps, si nécessaire, une réclamation écrite peut être envoyée à [hebergement@isfme.fr](mailto:hebergement@isfme.fr) dans un délai de 7 jours suivant la fin du séjour.

### Article 9 : Litiges

En cas de litige, une solution à l'amiable sera recherchée. À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du ressort de Rodez.

### Article 10 : Modification des CGV

LE SPOT se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation. Ces CGV sont applicables à partir du 01 janvier 2026.