

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 – Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute réservation passée à partir du site Internet hotel-emeraude.com (« le Site ») par un Client (« le Client »).

Le fait de passer réservation implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces CGV.

Le Client du site hotel-emeraude.com reconnaît, de manière préalable et expresse à la passation de toute réservation avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente.

Notre Hôtel se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables à une réservation sont celles diffusées sur le Site à la date de l'enregistrement de la réservation.

Les conditions applicables à la réservation d'une réservation ou d'un service par un client sont celles en vigueur au jour de la réservation.

Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés, les prix et les dates de disponibilité des hébergements son présentés dans le parcours de réservation.

Article 2 – Champ d'application des conditions générales de vente - Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent de manière exhaustive l'ensemble des droits et obligations entre la société **SOCIETE HOTELIERE DU VALLANDRY** et le Client souhaitant acquérir des services proposés à la vente sur le site Internet hotel-emeraude.com

L'ensemble des modalités de réservation de chambres dans notre hôtel entre notre hôtel et le Client sera régi par les présentes conditions générales. Elles régissent toutes les étapes de la vente, de la passation de réservation à la garantie des produits commandés, en passant par le paiement, la livraison et le droit de rétractation du Client.

Nous vous informons que, dans la mesure où vous réservez en ligne, une ou plusieurs chambres dans notre hôtel, votre accord concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessite pas de signature manuscrite.

Notre hôtel est amené à adapter régulièrement le texte des conditions générales de vente et demande à ses clients de prendre connaissance de la version en vigueur au jour de la réservation.

A cette fin, le client dispose de la faculté de télécharger, de sauvegarder et de reproduire les conditions générales.

La possibilité d'effectuer des réservations de chambres et de services de notre hôtel sur le Site est réservée aux particuliers c'est-à-dire aux personnes qui ne recherchent pas la satisfaction de leurs besoins professionnels.

Article 3 – Réservation

Le client pourra réserver, sur le Site, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre de quatre (4) chambres maximum par réservation. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires, etc..., il est nécessaire de nous contacter par téléphone.

Dans le cadre de l'utilisation de ce site, vous déclarez que vous avez au moins l'âge légal minimum et la capacité juridique pour passer un contrat.

La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

Pour valider une réservation, vous devez au préalable vous identifier. A cet effet, vous remplissez, selon les indications qui vous sont fournies en ligne, un formulaire mis à votre disposition où vous faites figurer les informations nécessaires à votre identification.

Article 4 - Processus de réservation

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le Site.

La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par notre hôtel, ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

Toute passation de réservation suit les étapes suivantes : • vous nous indiquez les critères de votre demande • nous vous proposons une ou plusieurs offres • vous choisissez l'offre qui vous convient • le récapitulatif de votre réservation s'affiche (détail et prix total) • vous vérifiez et le cas échéant corrigez votre réservation • vous validez définitivement votre réservation après avoir validé nos conditions générales de vente • vous serez peut-être amené à procéder au paiement de votre réservation en mode sécurisé • une confirmation détaillée de votre réservation s'affiche à l'écran (à imprimer et à conserver) • vous recevez dans un délai maximum d'une heure une confirmation détaillée de votre réservation à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée. Le séjour réservé ne vous est définitivement acquis qu'après la réception par vos soins de notre confirmation.

Article 5 - Service client

Pour toute réclamation relative à une réservation hôtelière, le client peut contacter notre service client :

- Tel : 0479079446
- E-mail : infos@hotel-meraude.com
- Adresse : ZAC DES MICHAILLES - VALLANDRY 73210 LANDRY

Article 6 - Annulation ou modification du fait du client

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le client ne dispose d'aucun droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Les conditions de vente du tarif réservé précisent les éventuelles modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent :

- L'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur le site ;
- La modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès de notre hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

Sauf disposition contraire apparaissant dans le tarif choisi par le client, celui-ci doit quitter la chambre avant 12.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

Article 7 - Séjour à l'hôtel

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera notre hôtel à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

Le client accepte et s'engage à respecter le Règlement Intérieur de notre hôtel. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, notre hôtel se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité.

Article 8 - Délogement

Dans l'hypothèse ou, pour une raison indépendante de sa volonté, notre hôtel ne serait pas en mesure d'assurer la réservation prise, il fera ses meilleurs efforts pour vous reloger à ses frais dans un hôtel de catégorie au moins équivalente situé à proximité.

Article 9 - Responsabilité

Les photographies présentées sur le Site de notre hôtel ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer notre hôtel présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

Notre hôtel ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

Notre site contient des liens vers d'autres sites internet sur lesquels nous n'avons aucune autorité. Notre hôtel n'est pas responsable du contenu de tels sites tiers que vous décidez de visiter en cliquant sur un lien depuis notre site.

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

Article 10 - Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de notre société par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel directement auprès de l'hôtel ou aux coordonnées du Service Client indiquées plus haut.

Article 11 - Prix

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.

Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.

Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'hôtel (qui dans certains cas peut être différente de la monnaie locale de l'hôtel), et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site.

Si le débit à l'hôtel s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client.

Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'hôtel, sauf dispositions particulières indiquées sur place.

Sauf mention contraire sur le Site, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix. Sauf mention contraire sur les Services mobiles, le petit déjeuner n'est pas inclus dans le prix.

La taxe de séjour, présentée sur la page des tarifs, est à régler directement sur place auprès de l'hôtel sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne où ce montant peut être inclus.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

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

La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Seule la monnaie confirmée lors de la réservation est garantie (si cette monnaie est différente de celle pratiquée à l'hôtel, les éventuels frais de charge resteront à la charge du client).

Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'hôtel au moment de l'arrivée ou du départ de votre séjour, et que la monnaie du client n'est pas la même que celle de l'hôtel, le tarif débité par l'hôtel est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la

réserve, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réserve et les dates de séjour à l'hôtel.

Notre hôtel, lors de la confirmation de la réserve du client, indiquera le montant total de la réserve.

Les tarifs peuvent être majorés de différentes taxes selon les villes/pays. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune auprès de notre hôtel.

Article 12 - Paiement

Le prestataire de paiement est seul habilité et responsable du choix des cartes bancaires acceptées comme mode de paiement d'une réserve sur le site.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que notre hôtel procède à la transaction sécurisée. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte à vue des enregistrements ou des relevés transmis par la notre hôtel ou par toute société désignée par lui, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire du compte.

Pour tout paiement par carte bancaire sur notre site, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique mis en place par notre établissement. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Une facture sera délivrée au client au moment du check out.

Dans l'hypothèse où, pour une raison quelconque (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, la réserve ne sera pas enregistrée par notre hôtel.

Le montant dû par le client est le montant indiqué sur la confirmation de réserve transmise par e-mail au client.

Le paiement s'effectuera, selon le tarif apparaissant dans les CGV, soit directement en l'hôtel, sur place, soit en prépaiement.

Notre hôtel se réserve le droit de refuser toute réserve en cas de litige existant avec le client, notamment en cas de : non-paiement total ou partiel d'une réserve précédente par le client, dans les cas où un litige de paiement subsisterait, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de non-paiement ou de paiement partiel, si le client s'est engagé dans une

activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime. La responsabilité de notre hôtel ne pourra alors en aucun cas être engagée à ce titre.

Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration si le petit déjeuner est choisi, les taxes liées à la restauration et toutes autres prestations complémentaires sélectionnée par le client.

Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.

Article 13 – Annulation ou non présentation à l'hôtel (No-show)

Les conditions d'annulation et les conséquences de la non présentation du client à l'hôtel, dépendent du tarif choisi par le client, et sont décrites dans les Conditions Générales de Vente (no-show).

Article 14 - . Respect de la vie privée

Notre site s'engage à protéger vos données personnelles et votre vie privée.

Lors de vos visites sur notre site, nous pouvons vous demander des informations par le biais de formulaires ou lors de la création de votre compte client. Les informations demandées, signalées par un astérisque, sont obligatoires. Elles sont nécessaires au traitement de vos demandes. Ces informations sont destinées à notre hôtel aux fins d'enregistrement et de traitement de vos réservations et de gestion de votre compte client.

Toutes les données communiquées à notre hôtel sont destinées exclusivement à notre établissement.

Il est rappelé que lors de votre réservation, notre hôtel collecte des données à caractère personnel. Ces données sont nécessaires au traitement de votre réservation et pourront être communiquées en tout ou partie aux partenaires contractuels de l'établissement intervenant strictement dans le cadre de l'exécution de la réservation.

Nous sommes également susceptibles de vous demander, par courriel, de justifier de votre identité et de votre domicile, et éventuellement la copie scan du recto verso partiellement masqué de votre carte bancaire (en aucun cas vous ne devez communiquer le cryptogramme

de sécurité), ceci dans le but de vous protéger de transactions frauduleuses. Par l'intermédiaire de ces justificatifs, nous vous garantissons une meilleure sécurité, en nous assurant que vous êtes bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

À défaut de production des justificatifs demandés ou bien si les pièces produites ne sont pas probantes et ne permettent pas à notre hôtel de s'assurer de l'identité de l'auteur de la réservation, de la réalité de la domiciliation, ou des conditions apparentes de solvabilité, notre hôtel sera en droit d'annuler la réservation.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à notre établissement, à l'adresse suivante : **ZAC DES MICHAILLES - VALLANDRY 73210 LANDRY** ou bien à l'adresse mail suivante : infos@hotel-emmaude.com

En fonction de vos choix émis lors de la création ou de la consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre hôtel. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande via votre espace client ou en nous écrivant à l'adresse suivante : infos@hotel-emmaude.com

Nous vous informons que ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses courriel des utilisateurs, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro : **1656920vo**

Article 15 - Convention de preuve

Les courriers électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et la date de la réservation.

De convention expresse, les communications électroniques sont considérées par notre hôtel comme par le Client comme ayant une valeur probante équivalente à celle des documents écrits.

Nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des réservations et des paiements intervenus.

Article 16 - Force majeure

La force majeure s'entend de tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, notre hôtel d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

Article 17 - Loi applicable

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

Article 18 - Intégralité – Portée des présentes C.G.V.

Les présentes Conditions générales de vente, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.