



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1- APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après : « CGV ») s'appliquent aux opérations de ventes conclues par l'Hôtel Villa Walbaum (ci-après : « la Société ou l'Hôtel ») avec le Client.

Elles annulent et remplacent toute version précédente ayant pu être mise en ligne et/ou acceptée par le Client.

Les présentes CGV s'appliquent à toute utilisation du site, notamment à la commercialisation par internet et par téléphone de toutes les prestations proposées sur le Site par la Société Villa Walbaum

Il est donc impératif que le Client lise attentivement les CGV. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées, étant toutefois précisé que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de prestations effectuées antérieurement.

Les CGV peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le descriptif de la prestation ainsi que par les conditions de vente des prestataires (désigne tous prestataires de services ayant conclu un contrat de prestation de services ou accord de partenariat avec l'Hôtel), accessibles soit sur leur Site internet, soit sur place.

2- CAPACITÉ

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

Le Client déclare également utiliser le Site conformément aux présentes CGV, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur le Site dont il reconnaît être le mandataire (ci-après : les « Bénéficiaires ») et auxquels les présentes CGV seront opposables.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site faite tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires utilisant ses données sur le Site.

La Société se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un Client qui ferait une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGV.

Il est à cet égard rappelé les termes de l'article 313-1 du Code Pénal français :

" L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375.000 € d'amende .

Mineurs:

De manière générale, les parents sont responsables de leurs enfants mineurs. Les personnes mineures sont donc sous la responsabilité du Client, dans les chambres et dans les espaces communs.

L'Établissement n'accepte pas de réservations si l'ensemble des occupants de la chambre sont mineurs. Aucune personne mineure ne peut occuper une chambre sans la présence d'une personne majeure.

L'Hôtel se réserve le droit de demander une pièce d'identité aux personnes mineures accompagnant des adultes et ce à des fins de sécurité.

Il est interdit de courir, rouler (patins, trottinette, vélo...) ou crier dans l'établissement, de jour comme de nuit.

3 - RÉSERVATION

Le Client sélectionne sur le site Internet les offres qu'il désire réserver.

Le site propose, de façon occasionnelle, des offres commerciales, à l'exclusion de tout autre site de tiers, telles que notamment les offres temporaires dénommées « *Escapade printanière* », « *Longue Escal* »..... Le cas échéant, le Client est invité à consulter les conditions particulières applicables à ces offres, qui sont portées à sa connaissance au moment de la réservation.

Ces offres commerciales peuvent être modifiées à tout moment par La Société, qui n'est contractuellement engagée que par les réservations validées par le Client et ne peut voir sa responsabilité engagée pour la modification ou le retrait d'une offre commerciale sur le site.

Le Client sélectionne les Prestations proposées sur le site. Il est seul responsable du choix des Prestations et de leur adéquation à ses besoins, de sorte que la responsabilité de La Société ne peut pas être engagée à cet égard. Le Client peut réserver sur le Site un nombre maximum de quatre (4) chambres. Pour toute réservation d'un nombre supérieur de chambre ou pour toute autre demande de prestation n'apparaissant pas sur les Sites, nous vous invitons à contacter directement l'Hôtel. En cas de réservation de cinq (5) chambres ou plus, des conditions de groupe peuvent être appliquées, impliquant en contrepartie le versement d'arrhes par le Client et l'application de conditions particulières d'annulation et de modification. Pour toute information à cet égard, merci de contacter l'Hôtel.

Dans le cadre d'une privatisation complète de l'établissement, des conditions particulières de réservation et d'annulation s'appliquent et constituent un contrat annexe.

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

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises lors de la réservation de Prestations. L'Hôtel se réserve le droit de ne pas donner suite à toute réservation émanant d'une personne qui ferait une utilisation frauduleuse du Site ou qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales de Vente. L'Hôtel se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

Processus de réservation:

Les réservations sont effectuées par le Client au moyen d'un bon de réservation dématérialisé accessible sur le Site.

Lors de la réservation, le Client doit fournir un certain nombre de données obligatoires, dont certaines données personnelles nécessaires au traitement de la réservation par L'Hôtel, qui se réserve le droit de refuser toute réservation en l'absence de ces données ou en raison de leur caractère erroné. Le Client doit en outre indiquer le nombre de personnes bénéficiant des Prestations, ainsi que leur âge, tout mineur âgé de plus de 13 ans étant considéré comme un adulte.

La procédure de réservation sur les Sites comprend notamment les étapes suivantes :

- Ouverture d'une page sécurisée indiquant les offres disponibles pour l'Hôtel et la date indiquée, et offrant au Client la possibilité de préciser ou de modifier l'un quelconque des choix effectués (dates d'arrivée et de départ, nombre de chambre(s), nombre de personnes...),
- Consultation et sélection d'une offre,
- Sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs Prestations complémentaires,
- Vérification du détail de la réservation, de son prix total et des conditions applicables et modification éventuelle des choix effectués,
- Fourniture par le Client de ses coordonnées,

- Saisie des coordonnées bancaires en cas de demande de garantie ou de prépaiement
- Consultation et acceptation des Conditions Générales de Vente, de la Politique de Vie Privée et, le cas échéant, des conditions de vente particulières avant la validation de la réservation par le Client,
- Validation de la réservation par le Client.

Confirmation de la réservation :

Le Site accuse réception de la réservation effectuée par le Client par l'envoi d'un e-mail comportant le numéro de réservation correspondant, le récapitulatif de la réservation et notamment les Prestations réservées, le prix des Prestations, les conditions de vente applicables au tarif sélectionné, acceptées par le Client, les Conditions Générales de Vente.

La réservation est réputée ferme et définitive dès la réception de cet e-mail de confirmation de réservation envoyé par L'Hôtel au Client.

La durée du contrat conclu entre le Client et l'Hôtel correspond à la durée de la prestation d'hébergement prévue par la réservation. Chaque réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers.

4 - ANNULATION / MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR LE CLIENT

En application de l'article L.221-28-12ème du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site ne permettent pas l'exercice du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 du Code de la consommation en matière de contrats de vente à distance.

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

Le changement de date du séjour est considéré comme une annulation totale et donne lieu à l'application des conditions d'annulation.

> Jusqu'à 7 jours avant la date du début du séjour et quel qu'en soit le motif, les sommes versées seront remboursées.

> Entre J-7 et J-1 de la date d'arrivée, les sommes seront conservées et à valoir sur un prochain séjour dans un délai de 12 mois, à compter de la date du séjour initialement prévu.

> En cas d'annulation le jour de l'arrivée ou de non présentation (no show), l'intégralité du montant du séjour sera débitée.

En cas de force majeure (accident, décès, raisons médicales...), l'hôtel restituera, sur présentation d'un justificatif, le montant des sommes versées.

En cas d'annulation ou modification de la réservation au tarif non annulable non remboursable par le Client, pour quelque raison que ce soit, une somme correspondant à 100% du montant total prépayé sera de plein droit acquise à l'Hôtel et facturée au Client. Il en sera de même en cas de non présentation du Client à la date prévue de son arrivée.

5 - NON PRÉSENTATION ET INTERRUPTION DU SÉJOUR

Toute réservation effectuée sur le Site prévoit une heure d'arrivée à 15h00 et une heure de départ à 11h00. Le Client doit se présenter à l'Hôtel avant 20h00 ou prévenir l'hôtel en cas d'arrivée tardive. En cas d'arrivée tardive, une facturation supplémentaire sera appliquée : 35 € pour une arrivée entre 22h et 24h, 55 € pour une arrivée après 24h.

En cas de libération de la chambre réservée après l'heure de départ requise (11h00), une facturation supplémentaire sera appliquée au Client à titre de pénalité.

Toute interruption du séjour avant la date de départ prévue dans la réservation entraînera le paiement de l'intégralité du prix convenu.

6 - ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR L'HÔTEL

En cas d'annulation ou de modification de la réservation par l'Hôtel, pour quelques motifs que se soient, la Société pourra soit restituer au Client l'intégralité des sommes versées lors de sa réservation, soit proposer au client de reporter sa réservation dans un délai de 12 mois à compter de la date de séjour initialement prévue.

Dans tous les cas, aucun versement de dommages et intérêts ne pourra être demandé à la Société.

7- PRIX DES PRESTATIONS

Le prix des prestations est indiqué sur le Site avant la réservation.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par l'hôtel dans les conditions précisées sur le site internet de l'Hôtel.

Les tarifs indiqués s'entendent par chambre, pour le nombre de personnes indiqué, selon la période sélectionnée, et ne comprennent que les Prestations strictement mentionnées dans la réservation.

Le prix de chaque prestation est indiqué toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjour réglable directement sur place, et détaille le montant de la TVA applicable à la Prestation. Elle est de 20% pour l'hébergement, 5.5% ou 10% pour la nourriture, 5.5% pour les boissons non alcoolisées et 20% pour les boissons alcoolisées.

L'euro est la devise commerciale de la réservation, le paiement doit donc impérativement être effectué dans cette devise.

Les prix mentionnés sur les Sites sont susceptibles de modification à tout moment par La Société, sans mention préalable ou préavis. Seul le prix indiqué dans la confirmation de la réservation est contractuel.

Les extras qui ne sont pas explicitement inclus dans les tarifs seront payables directement sur place.

8-MODALITES DE PAIEMENT

Selon le type de réservation effectuée, le prix est exigible en totalité au moment de la passation de la commande (tarif non annulable non remboursable) ou le solde à l'issue du séjour du Client au sein de l'Hôtel (tarif flexible).

Lors de la réservation sur le site internet de l'Hôtel, des arrhes de 50% du montant total du séjour seront effectuées sur la carte bancaire. Le solde du séjour sera réglé par le Client à l'issue du séjour.

Dans tous les cas et afin de garantir sa réservation, le Client communique ses coordonnées bancaires en précisant le nom de la carte bancaire, le numéro de la carte bancaire, la date de validité (la carte bancaire doit être valable jusqu'à la date de fin du séjour) et le cryptogramme.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole SSL.

Le Client se présentera à l'Hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de réaliser le paiement de la réservation. Il pourra lui être demandé de présenter une pièce d'identité dans le cadre des procédures de prévention contre la fraude aux cartes bancaires.

En cas de paiement au moment de la passation de la commande, les informations de carte bancaire transmises par le Client par le biais d'un système sécurisé à la Société permettent à cette dernière de débiter la carte pour le montant total du séjour, toujours de manière sécurisée. Le compte bancaire du Client est débité le jour de la commande, la facture étant transmise par la Société au Client le jour de son départ de l'Hôtel.

Veillez noter que la carte de crédit utilisée pour effectuer la réservation devra être présentée à l'arrivée par son porteur. A défaut, une nouvelle carte de crédit sera demandée pour le règlement à l'arrivée.

Dans le cas d'une prise en charge du séjour par une tierce personne, l'hôtel exigera des documents pour la sécurité de la transaction.

Veillez noter également que l'hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation sur votre carte de crédit à tout moment avant votre arrivée.

En cas de non présentation à l'Hôtel ou d'annulation tardive entraînant une nuitée de pénalité, les coordonnées bancaires du Client fournies au moment de la réservation seront utilisées aux fins de règlement des pénalités correspondantes.

Les cartes de crédit acceptées par l'Hôtel sont : Visa, Eurocard, Mastercard.

Les chèques ne sont pas acceptés.

9- SÉJOUR À L'HÔTEL

En application de la réglementation française en vigueur, il pourra être demandé au Client de remplir une fiche de police à son arrivée dans l'Hôtel. Afin de vérifier si le Client doit être soumis à cette formalité, une pièce d'identité lui sera demandée.

L'Hôtel est un espace entièrement non-fumeur. Le client sera tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, résultant de l'acte de fumer dans l'Hôtel. Il sera, par conséquent, redevable de l'intégralité du montant des frais de nettoyage et de remise en l'état initial de l'élément ou l'espace endommagé.

Les animaux ne sont pas admis au sein de notre hôtel.

Les effets personnels du Client laissés dans la chambre de l'Hôtel, notamment à l'extérieur du coffre-fort ou dans les espaces publics de l'Hôtel relèvent de son entière responsabilité. L'Hôtel ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol, des détériorations ou des dommages causés auxdits effets.

Au cours du séjour, le Client s'engage à utiliser la chambre qui lui est louée de façon raisonnable et en bon père de famille. L'Hôtel pourra demander au Client de quitter l'Hôtel sans qu'aucune indemnité ne lui soit versée et de régler l'intégralité de la Prestation réservée notamment en cas de :

- comportement contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- tout dommage, dégradation, acte de vandalisme survenu de son fait ou de celui de ses préposés ou personnes dont il a la charge, pendant l'occupation des locaux, sur tous biens mobilier ou immobilier, d'ameublement, de décoration ou de toute autre nature présent dans l'Hôtel.

En outre, il sera exigé du Client le remboursement intégral des dommages causés par ses actes, La Société disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi.

Le Client sera tenu responsable de l'intégralité des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, dont il est l'auteur, constatés dans la chambre réservée ou qu'il pourrait causer au sein de l'Hôtel. En conséquence, il s'engage à indemniser l'Hôtel à hauteur du montant desdits dommages, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus, frais de procédure et d'avocats engagés par l'Hôtel.

Un accès WIFI (payant ou non) permettant aux clients de se connecter à internet peut être proposé selon la Politique en vigueur de l'Hôtel. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soient pas utilisées à des fins frauduleuses ou illégales, et notamment afin de commettre tout acte de contrefaçon de droits de tiers et/ou de téléchargement illégal d'œuvres protégées par un droit d'auteur ou un droit voisin, sanctionnés par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

10 - DÉLOGEMENT – FORCE MAJEURE

En cas d'indisponibilité de la chambre réservée, L'Hôtel se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un Hôtel de catégorie équivalente.

L'Hôtel sera dégagé de toute responsabilité pour le non accomplissement de ses obligations en cas d'événements relevant d'un cas de force majeure, pour la durée de l'événement de force majeure, et s'engage à faire tous les efforts raisonnablement nécessaires pour en limiter les effets.

Pour l'application du présent Article, la force majeure est entendue comme tout événement ou fait que les parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la réservation en raison de son caractère extérieur aux parties, imprévisible et irrésistible. Sont ainsi notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus par les cours et les tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'Hôtel, terrorisme, guerres ou soulèvements, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque cause que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, panne du système informatique paralysant la poursuite normale de son activité par une Partie.

11 - RÉGLEMENTATION SANITAIRE - PROTOCOLE SANITAIRE

En application de la législation et réglementation sanitaires en vigueur, la Société s'engage, dans le cadre de leurs prestations, et dans le respect de leur protocole sanitaire, à se conformer aux diverses règles et recommandations officielles en vigueur.

L'Hôtel s'engage à mettre tous les moyens en œuvre possible pour préserver et assurer la sécurité sanitaire de ses Clients et plus généralement de l'ensemble de ses partenaires. En conséquence de cette obligation de moyen, la responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée.

En outre et dans le cas où un Client agirait, directement ou indirectement, de sa propre initiative ou à l'instigation d'un tiers, en violation du protocole sanitaire mis en place par La société pour se conformer aux règles sanitaires applicables, La Société ne pourra pas être tenue responsable des dommages directs ou indirects et/ ou des conséquences de toute nature résultant d'une telle violation.

12 - DONNÉES PERSONNELLES

En application de la loi n°2018 - 493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement Général sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), le Client est informé que les informations fournies lors de la réservation ont fait l'objet d'un traitement de données personnelles à des fins de gestion des réservations et des Clients, des besoins de facturation et de paiement, ainsi qu'à des fins de prospection commerciale.

Le Client est également informé que l'Hôtel dispose à des fins de sécurité des personnes et des biens d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer auprès de la Société, en écrivant à l'adresse e-mail suivante : contact@villawalbaum.com

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît et accepte que La Société peut être amenée, pour la bonne exécution des Prestations, à recueillir ses données téléphoniques.

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, et à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

13 - LOI APPLICABLE – MÉDIATION - JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

Dans le cas où les CGV seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Toutes réclamations relatives à l'inexécution ou la mauvaise exécution des Prestations par l'Hôtel doivent être signalées par le Client, sous peine de forclusion, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours suivant la date de départ de l'Hôtel à :

- l'adresse postale suivante: SAS Villa Walbaum - 615 Route des Estrades - BP15 - 07150 Vallon Pont d'Arc - France.
- l'adresse e-mail : contact@villawalbaum.com

La Société s'efforcera de traiter au mieux cette réclamation et parvenir à une résolution du différend conforme aux intérêts des deux parties.

A défaut de règlement amiable du différend, le Client dispose de la possibilité de saisir le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), à l'adresse suivante :

Centre de médiation et d'arbitrage de Paris - 39 avenue Franklin D.Roosevelt

75008 Paris.

Pour plus d'informations sur le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), le Client peut consulter son site internet : www.cmap.fr/

14 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales de Vente sont modifiées régulièrement, notamment en considération de changements normatifs. Les nouvelles Conditions Générales de Vente s'appliqueront à leur date de publication sur les Sites.

Les Conditions Générales de Vente, y compris la Politique de Confidentialité, les Conditions Générales d'Utilisation du Site et le cas échéant les conditions particulières propres à certaines offres, constituent l'intégralité du contrat conclu entre le Client et La société concernant sa réservation sur le Site et annulent toutes conditions générales de vente antérieures.

Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle en tout ou partie, pour quelque cause que ce soit, les autres stipulations resteront en vigueur.