

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1. Objet

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par l'établissement Château de Salettes sur son site internet, ses services mobiles ou de la réservation directe, sur place ou par téléphone.

Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions. Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

Les noms « Établissement » et « site » font référence dans l'ensemble de ce texte au site nommé www.chateaudesalettes.com et correspondant au nom de domaine consultable à www.chateaudesalettes.com

La mention « le client » fait référence à la personne qui séjourne dans l'établissement et à celle qui a effectué le paiement du séjour si se sont 2 personnes distinctes.

Préambule *COVID-19*****

La crise sanitaire actuelle nous amène à préciser que les pandémies sont considérées par notre établissement comme des cas de force majeure. Les annulations qui en découlent ne donnent par conséquent pas lieu à une quelconque indemnisation dû par le client ou par l'hôtel. (articles 8 et 11 des présentes conditions générales de vente)

2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web ou les services mobiles ainsi que les réservations directes. Ces conditions s'appliquent également en cas de réservation par un intermédiaire.

3. Opposabilité des conditions générales

En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation sur le site web ou les services mobiles ou auprès de ses partenaires.

4. Réservation

Les réservations sont effectuables sur le site web, par téléphone, par e-mail ou par courrier.

La réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client, soit en communiquant un numéro de carte de crédit avec date de validité ou par versement d'arrhes, et après réception d'une confirmation de réservation détaillée.

Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'établissement (exceptions faites pour les réservations prépayées au moment de la réservation).

L'établissement se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de carte de crédit serait incorrect ou la réservation incomplète.

Les réservations quelles que soient leurs origines seront payables en euros uniquement.

L'établissement accepte les cartes de crédit suivantes : Visa, Mastercard et American Express, et possède un système de réservation sécurisé (SSL) qui protège et crypte toutes les données sensibles transmises à la réservation afin d'empêcher toute divulgation à un tiers.

Lors de l'enregistrement de la réservation, une autorisation de débit de la carte de crédit sera effectuée. Ceci sera fait à titre informatif, et ne sera en aucun cas un débit du compte sauf dans les cas suivants :

- Offre promotionnelle « non annulable- non remboursable ».
- Si la date de validité de la carte de crédit est antérieure à la date d'arrivée.

Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'établissement ne peut être recherchée à cet égard.

5. Paiement

Le client doit se présenter à l'établissement avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement.

L'établissement pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Le débit du paiement s'effectue à l'établissement lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié d'arrhes.

Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'établissement pourra demander au client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

Les arrhes seront versées par un débit à distance de la carte bancaire. Le client reconnaît donner son accord dès lors qu'il accepte les termes de la réservation prévoyant ce débit et qu'il communique les données de sa carte.

La réservation ne devient ferme et définitive qu'à réception des arrhes par l'établissement, dans les délais impartis.

Le paiement du solde du séjour s'effectuera sur place auprès de l'établissement.

6. Modification de séjour

Toute modification de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à l'établissement ou par téléphone. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.

7. Annulation de séjour

Toute annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à l'établissement ou par téléphone. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.

En cas d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) :

– Pour toute demande effectuée à moins de 72 heures de la date d'arrivée prévue, le montant de la première nuitée vous sera facturé. Les demandes d'annulation effectuées à plus de 72 heures de l'arrivée ne donnent par conséquent pas lieu au paiement d'une quelconque indemnité.

– En cas de non présentation à la date d'arrivée prévue, votre carte de crédit sera débitée du montant du séjour dans son intégralité. (nuitée, petits déjeuners et un montant forfaitaire de 70€ par repas réservé).

– Tout séjour commencé est entièrement dû.

8. Force majeure

« La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Il en est notamment ainsi en cas de grève, insurrection, émeute, interdictions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques. 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. »

La pandémie, notamment l'épisode de la COVID-19 est considéré par les deux parties (établissement et client) comme un cas de force majeure.

9. Prix

Les prix sont indiqués en Euros.

La TVA est toujours comprise.

Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation.

Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'établissement lors du séjour et, ainsi que la taxe de séjour.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Les établissements, professionnels indépendants, sont libres de faire varier leur prix à tout moment. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

10. Réclamations, litiges

Toute réclamation doit être formulée auprès de l'établissement et ce, dans un délai de 7 jours à compter de la date de séjour.

À défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de 30 jours, chacune des parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

11. Responsabilités

Il appartient à l'Établissement de prendre toutes garanties et toutes assurances nécessaires à l'accueil du public dans son Établissement et à l'exercice de son activité.

La responsabilité de l'établissement est limitée en cas de vol et/ ou de détérioration de biens ou d'objets au cas où ces biens ont été confiés à sa garde uniquement.

Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Le client devra informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine. Il est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, (chambre, espaces communs tels que piscine, jacuzzi, jardin, salon, sanitaires) à supporter les coûts de remise en état.

Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou considéré comme mettant en danger la vie d'autrui amènera l'établissement 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.

En cas de pandémie (covid 19 ou autre) le client s'engage à alerter l'établissement dès que des symptômes pouvant laisser penser à une infection apparaissent.

Dans le cas où un client présente des symptômes pendant son séjour, il lui sera demandé de rester à l'isolement dans sa chambre, tous les soins nécessaires pourront être organisés ou un transport vers un hôpital pourra être décidé par le médecin.

Le client ne peut se soustraire à l'obligation d'isolement, il ne peut pas non plus cacher ses symptômes, sous peine de devoir quitter l'établissement sur le champs, tout en réglant l'intégralité du séjour et de répondre de ses actes devant les autorités compétentes.

Le client s'engage à ne pas fumer dans la chambre ni dans les parties communes, l'ensemble de l'établissement étant non fumeur. Toute infraction à cet engagement donnera lieu au paiement d'un supplément de mise en indisponibilité de la chambre qui correspond à la location de la chambre pendant une nuit augmentée du montant de 2 petits déjeuners.

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boissons, ni denrées alimentaires sans autorisation préalable de la direction, ni a fortiori de consommer des denrées venues de l'extérieur dans les parties communes de l'hôtel. Le client s'engage à faire respecter, par les participants et leurs invités, l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumer). Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre à 11h00 le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

Pour un séjour au Château de Salettes avec votre animal de compagnie, merci de nous le signaler à l'avance. Un supplément est facturé. Nous nous réservons le droit de refuser certains animaux.

L'établissement Château de Salettes propose un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'établissement ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'établissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Les photographies présentées sur le site et les services mobiles de l'établissement ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'établissement 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.

L'établissement 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, imprévisible et insurmontable, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatique ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

12. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client sauf cas de force majeure, l'établissement se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un établissement de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du client.

L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux établissements et un appel téléphonique restent à la charge de l'établissement.

13. Médiation

Le décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, qui transpose en droit français la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, viennent préciser les conditions d'application de l'article L152-1 du Code de la consommation, qui oblige les professionnels de tous secteurs de la consommation à proposer une procédure de médiation en cas de litige avec leurs clients. Selon la loi, l'issue de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours. Nous vous invitons à formuler vos demandes exclusivement par mail qui apporteront une datation de votre correspondance et d'en garder une archive personnelle.

Médiation interne

Pour tous litiges n'ayant pas trouvé de solutions, nous vous invitons à joindre le service de Médiation Interne, qui s'engage à vous apporter une réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours.

En cas d'insatisfaction, il est porté à votre connaissance le recours auprès d'un médiateur externe de votre choix.

Médiation externe

Vous trouverez sur le site gouvernemental la totalité des informations officielles concernant la médiation : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Nous vous invitons à consulter le site de Medycys : <https://www.mieist.bercy.gouv.fr>

Si vous êtes adhérent de la FEVAD ou que vous voulez les consulter ou adhérer : <http://www.mediateurfevad.fr>

Le site de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Vous pouvez aussi consulter les recours de la Commission Européenne : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Nous portons à votre connaissance l'existence de l'autorité européenne, appelée à se prononcer par des décisions contraignantes sur des litiges concernant les activités de traitement transfrontalier, garantissant ainsi une application uniforme des règles de l'UE et évitant que des réponses différentes soient apportées à une même affaire dans plusieurs juridictions : https://edpb.europa.eu/edpb_fr

14. Droit applicable

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française et européenne.