

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent à toute utilisation du site internet par un Client (« le Client »), notamment à la réservation de tout hébergement et service/prestation par les canaux suivants :

- Sur le site internet <https://www.lafoliedoucehotels.com> (« le Site ») ;
- Par téléphone ou par mail auprès de l'hôtel ;
- Sur place auprès de l'accueil de l'hôtel.
- Par le biais de Partenaires.

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 CGV peuvent être complétées par des conditions de vente du tarif réservé mentionnées expressément dans le descriptif du tarif sélectionné au moment de la réservation sur le Site. Le Client doit confirmer en cochant la case, avoir pris connaissance et accepter les présentes CGV et les conditions de vente du tarif réservé avant de valider définitivement sa réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.

Pour tout autre mode de réservation, le Client reçoit les CGV et les conditions de vente du tarif réservé avec la confirmation de sa réservation. La confirmation de réservation entraîne l'adhésion aux conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.

Sur le Site figurent les informations suivantes :

- Les mentions légales de la société au sein desquelles figurent également l'adresse de courrier électronique et les coordonnées téléphoniques permettant d'entrer en contact avec l'hôtel ;
- Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés par l'hôtel,
- Les caractéristiques essentielles des services complémentaires et optionnels proposés,
- Les prix toutes taxes comprises,
- Les conditions de vente du tarif réservé, la durée de validité des offres et le prix de celles-ci ;
- Les modalités de paiement,
- Les présentes CGV.

Le Client, préalablement à la réservation déclare que cette réservation est effectuée pour ses besoins personnels.

L'ensemble des informations communiquées sur le Site est présenté en langue française ainsi qu'en langue anglaise.

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.

Définitions

Les termes ci-dessous ont la signification suivante :

« Récapitulatif » : page dématérialisée récapitulant les caractéristiques de la réservation de l'hébergement et des services sélectionnés par le Client sur le Site. Cette page précède :

- L'acceptation par le Client des CGV et des conditions de vente du tarif réservé,

- La saisie par le Client de ses informations bancaires dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie.
- « Confirmation de réservation » : document dématérialisé envoyé au Client pour lui signifier la prise en compte de sa réservation qui récapitule les caractéristiques de l'hébergement et des services réservés par le Client.
- « Client » : personne physique agissant pour ses besoins personnels exclusivement.
- « Conditions de vente du tarif réservé » : Prix appliqué à la date sélectionnée par le Client pour une catégorie de chambre avec ou sans service, associé à ses conditions de paiement et les conditions d'annulation.
- « Partenaires » : désigne tout prestataire de services ou partenaire ayant conclu un contrat de prestation de service ou un accord de partenariat avec l'exploitant de l'Hôtel.
- « Site » : désigne le site internet <https://www.lafoliedoucehotels.com>.

Objet

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations du Client et de la société exploitante de l'hôtel. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et des Conditions de vente du tarif réservé et les avoir acceptées.

Réservation

Le Client choisit son hébergement et les services parmi ceux proposés par l'hôtel en fonction de ses besoins.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, du prix, de la destination et des modalités de réservation de l'hébergement et des services et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires, notamment les Conditions de vente du tarif réservé, pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

Le Client se reconnaît dûment informé qu'en cas de réservation de plus de 10 chambres, le Client devra se rapprocher de l'hôtel par téléphone ou par mail pour obtenir le tarif préférentiel groupe et les conditions de vente de ce tarif et procéder à sa réservation. L'hôtel se réserve la possibilité de contacter directement le Client au cas où le Client aurait procédé à plus de 10 réservations consécutives sur le site internet pour la même durée de séjour.

Le Client est seul responsable du choix de son hébergement et des services ainsi que de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'hôtel ne peut être recherchée à cet égard.

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

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute réservation faite pour autrui doit être faite au nom du tiers titulaire du séjour.

Processus de réservation

La réservation effectuée par le Client se fait directement :

- en ligne sur le Site ;
- par téléphone ou par email auprès de l'hôtel ;

- sur place auprès de l'accueil de l'hôtel ;
- par le biais de Partenaires.

La demande de réservation est confirmée dès la réception par le Client de la Confirmation de réservation, envoyée par l'hôtel ou par le Partenaire.

Lors de la réservation, le Client doit fournir un certain nombre de données obligatoires, dont certaines données personnelles nécessaires au traitement de la réservation, 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.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :

- Étape 1 - Choix de la chambre et des Conditions de vente du tarif réservé,
- Étape 2 - Sélection, le cas échéant, d'un ou plusieurs services complémentaires proposés,
- Étape 3 - Présentation du récapitulatif de la réservation, de son prix total, des Conditions de vente du tarif réservé lequel comprend notamment les conditions de paiement et les conditions d'annulation, modifications si nécessaires des choix des prestations (date, chambre, tarif, prestation complémentaire), et information concernant la taxe de séjour,
- Étape 4 - Communication de ses coordonnées par le Client,
- Étape 5 - Sur le Site, le Client confirme, en cochant la case, avoir pris connaissance et accepter les CGV et les Conditions de vente du tarif réservé avant de valider définitivement sa réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord. Pour tout autre mode de réservation, le Client reçoit les CGV et les Conditions de vente du tarif avec la confirmation de sa réservation. La confirmation de réservation entraîne l'adhésion aux conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions,
- Étape 6 - Communication des numéros de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement,
- Étape 7 - Confirmation et Validation de la réservation et du paiement par le Client. La saisie des informations bancaires traduit l'acceptation du Client et a pour effet de l'engager contractuellement à l'égard de l'hôtel.
- Étape 8 - Réception par le Client du mail de confirmation de sa réservation. Ce mail récapitule la date de réservation effectuée, les services réservés, les prix avec détail éventuel des taxes applicables, les Conditions de vente du tarif réservé (en ce compris les conditions d'annulation), acceptées par le Client, les conditions générales de vente ainsi que l'adresse de l'hôtel réservé. A défaut de réception du mail de confirmation dans les 24 heures suivant la réservation, il appartient au Client de contacter l'hôtel afin de s'assurer des informations communiquées et de la prise en compte de la réservation.

Annulation ou modification

Il est rappelé au Client, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Les Conditions de vente du tarif réservé et acceptées par le Client précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Si le Client opte pour un tarif flexible, il devra prendre toutes les mesures nécessaires afin que l'hôtel puisse procéder au débit sur sa carte bancaire du montant de la réservation restant à payer à compter de la fin de la période ouverte au client pour l'annulation de sa réservation et ne pourra pas s'y opposer. Dans l'hypothèse où ce règlement par le Client n'aurait pas pu être constaté malgré les relances de l'hôtel, l'hôtel pourra procéder à l'annulation de la réservation et conserver les arrhes versées par le Client.

Les réservations avec prépaiement pour un tarif non remboursable et non annulable ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ ou annulation. L'interruption de séjour, dans le cas de réservation avec prépaiement, pour un tarif non remboursable et non annulable, ne donne lieu à aucun remboursement.

Lorsque les Conditions de vente du tarif réservé le permettent, l'annulation ou la modification d'une réservation effectuée depuis le Site, peut s'effectuer directement sur le Site par l'intermédiaire de la rubrique « Modifier ou annuler une réservation » en renseignant la référence de réservation et le code pin indiqué dans l'e-mail de confirmation de la réservation, ou auprès de l'hôtel. Pour les réservations effectuées directement auprès de l'hôtel à l'accueil ou par téléphone, l'annulation ou la modification s'effectue uniquement auprès de l'hôtel.

Les conditions d'annulation et les conséquences de la non-présentation (no-show) du Client à l'hôtel, sont précisées dans les Conditions de vente du tarif réservé.

Séjour à l'hôtel

Toute personne séjournant dans l'établissement, doit présenter une pièce d'identité valide au check-in.

La clientèle étrangère, y compris les accompagnants et les adolescents de plus de 15 ans, devront obligatoirement remplir une « fiche individuelle de police ». Les enfants de moins de quinze ans pourront figurer sur la fiche d'un adulte qui les accompagne. Les informations contenues dans celles-ci sont encadrées par l'article R.611-42 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Le Client ne peut introduire dans la chambre des tierces personnes qu'après avoir sollicité l'autorisation expresse de l'hôtel qui se réserve le droit d'effectuer toutes les vérifications nécessaires.

Seuls les chiens-guide ou d'assistance sont acceptés au sein de l'hôtel.

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre ainsi que les espaces communs mis à sa disposition, de manière raisonnable. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire l'hôtel à demander au Client de quitter l'établissement, sans remboursement.

Tout dégât occasionné par le Client ou par les occupants de son fait dans la chambre ou dans les différents espaces occupés par lui au cours de son séjour pourra lui être directement facturé à hauteur des frais de remise en état, les dégâts occasionnés doivent en tout état de cause être signalés à la réception de l'hôtel.

Les éléments d'équipement des chambres (hors consommables) mis à disposition du Client tels les serviettes, peignoirs, carafes, machines à café, bouilloire...sont la propriété de l'hôtel. Dans l'hypothèse où l'hôtel constaterait leur absence après la remise de la chambre par le Client, ces éléments pourront être facturés par l'hôtel au Client.

Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôtel. Conformément au Code de la santé publique dans ses dispositions fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, fumer dans l'hôtel expose notamment le Client à l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe.

Des pénalités égales au maximum au prix de la chambre réservée pourront être appliquées si le Client ne respecte pas l'affichage prescrivant l'interdiction de fumer dans sa chambre.

Dans l'hypothèse où le Client ne procéderait pas au check-out à l'heure indiquée dans les Conditions de vente du tarif réservé, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire sauf si le Client s'est assuré au préalable auprès de l'hôtel de la disponibilité de la chambre et que l'hôtel a accepté la facturation d'un tarif horaire au Client applicable jusqu'à l'heure de libération de la chambre, toute heure commencée étant due.

L'hôtel pourra demander au Client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte bancaire d'un montant forfaitaire de 100 euros par personne et par jour en vue de garantir les services complémentaires et les consommations du Client réalisés pendant son séjour.

Responsabilité

Les photographies présentées sur le Site ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'hôtel, 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. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Conformément aux lois et règlements régissant les droits de propriété intellectuelle, l'utilisation et/ou la reproduction de tout ou partie des éléments composant les offres du Site sont strictement interdites.

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

L'hôtel se réserve la possibilité de ne pas recevoir ou d'expulser, sans remboursement, le Client dont la tenue est inappropriée, indécente et/ou négligée, le Client ayant un comportement bruyant, incorrect ou alcoolisé, le Client dont le comportement est contraire à l'hygiène, aux bonnes mœurs et à l'ordre public. Une tenue correcte est exigée aux restaurants et dans les espaces publics de l'hôtel. Le Client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'hôtel. A peine d'exclusion sans remboursement, le Client s'abstient de toute violence verbale ou physique, de tout comportement ou propos raciste ainsi que de toute forme de harcèlement.

Prix

Les prix afférents à la réservation de l'hébergement et des services sont communiqués avant et lors de la réservation.

Les prix communiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et le(s) date(s) sélectionnée(s). Sauf mention contraire, les services complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas inclus dans le prix. Lors de la confirmation de la réservation du Client, le montant total de la réservation sera indiqué. 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.

Les prix sont confirmés au Client toutes taxes comprises (TTC), dans la devise commerciale de l'hôtel (l'Euro). Les prix communiqués ne sont valables que pour une durée déterminée. Toutes les réservations, sont payables dans la monnaie locale de l'Hôtel.

Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'hôtel dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change (conversion et frais bancaires) sont à la charge du Client. A noter que s'il apparaît une conversion de la monnaie confirmée sur la réservation en une autre monnaie, elle est donnée à titre purement indicatif et non contractuelle, compte tenu notamment de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et la date de séjour à l'établissement.

La taxe de séjour et toute autre taxe spécifique aux communes indiquées pour chaque tarif, ne sont pas comprises dans le tarif annoncé et sont à régler directement sur place auprès de l'hôtel lors du check-in ou du check-out.

La taxe de séjour est de 5% du coût de la nuitée dans la limite de 4.00€ par adulte et par nuit.

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. En effet, les tarifs peuvent être majorés de différentes taxes selon les villes/pays. Ces taxes seront communiquées au Client au moment de la réservation, si ces dernières sont connues de l'hôtel à ce moment-là. A défaut, elles seront affichées à l'accueil de l'hôtel. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune auprès de l'hôtel.

L'hôtel garantit que sont proposés sur le Site les meilleurs tarifs. Si après avoir réservé sur le Site, le Client trouve dans les 24 heures suivant sa réservation une offre équivalente pour la ou les mêmes dates, à un tarif inférieur, le même nombre de personnes et le même type de chambre, les mêmes services (petit-déjeuner, etc) aux mêmes conditions de vente (annulable ou non, remboursable ou non) sur un autre site internet, hors taxe de séjour mais frais de dossier inclus, l'hôtel vous garantit ce tarif assorti d'une réduction supplémentaire de 10%.

Paiement

Le Client communique ses données de paiement soit (i) pour prépayer la réservation avant le séjour, soit (ii) au titre de garantie de la réservation en cas de « no show ».

Lorsqu'il s'agit d'une carte bancaire, les informations requises sont : le numéro de carte bancaire, la date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement.

Toutes les étapes de réservations sont sécurisées à l'aide de la technologie Secure Socket Layer (SSL). Les informations du Client sont cryptées et protégées grâce à l'authentification du serveur et au cryptage des flux de données. Le certificat de sécurité utilisé est émis par la société tierce accréditée Sectigo et utilisé par le système de réservation D-Edge. Par ailleurs, le système de réservation est hébergé dans un environnement serveur sécurisé équipé d'une sécurité biométrique, de pare-feu et d'autres technologies avancées pour éviter les interférences et empêcher toute intrusion.

La carte de paiement du Client fait l'objet de contrôles sécuritaires (contrôle d'encours, contrôle du pays de la carte, contrôle du pays de l'adresse IP) par le partenaire désigné et peut être refusée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie etc. En cas de problème, le Client devra se rapprocher de sa banque d'une part, et de l'hôtel, d'autre part, pour confirmer sa réservation et son mode de paiement. Les moyens de paiement en ligne disponibles et communiqués, peuvent être les cartes Visa et Mastercard, American Express. Cette liste est susceptible d'évoluer.

En cas de paiement à l'hôtel, ce dernier peut accepter des moyens de paiements différents mais le Client doit présenter à l'hôtel la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser

le prépaiement afin de s'assurer de l'identité du Client. L'hôtel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

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 sélectionnées par le Client hors taxe de séjour et/ou toute autre taxe qui serait due en raison du séjour du Client dans l'hôtel.

Données personnelles

Au titre des présentes, il est convenu que l'hôtel est responsable de traitement au sens de la réglementation applicable, soit le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 Informatique et libertés dans sa version actualisée.

A ce titre et dans le cadre du contrat qui nous lie, l'hôtel s'engage à traiter les données à caractère personnel confiées par le Client dans le respect des dispositions prévues par le RGPD et conformément à sa politique de protection des données disponible [ici](#)

Convention de preuve

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des CGV et des Conditions de vente du tarif réservé, constitue l'acceptation du contrat d'hôtellerie, entre les parties, ayant la même valeur qu'une signature manuscrite.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de MEWS SYSTEMS seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas 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.

Sont considérés comme cas de force majeure les cas habituellement reconnus par la jurisprudence de la Cour de cassation.

En cas de force majeure ou un autre évènement exceptionnel qui empêche l'hôtel de mettre à disposition la chambre réservée au Client, l'hôtel pourra proposer une solution d'hébergement dans un hôtel de catégorie au moins équivalente ou s'il est d'une catégorie inférieure, une chambre d'un niveau supérieur à celle réservée à l'origine, pour des prestations de même nature. Tous les éventuels surcoûts attachés à ce délogement, pour des prestations de même nature, seront pris en charge par l'hôtel.

Dans l'hypothèse où le délogement ne serait pas accepté par le Client ou impossible à mettre en œuvre, le Client pourra convenir avec l'hôtel des modalités de report de son séjour ou, à défaut d'accord entre les parties, annuler sa réservation qui donnera alors lieu à un remboursement immédiat

Imprévision

Les CGV excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil. L'hôtel et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion du contrat, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Loi applicable

Les CGV sont régies par la loi française.

Le Client est informé par l'hôtel de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes CGV, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le service client de l'hôtel (adresse email : info@lafoliedoucehotels.com) pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur Du Tourisme et du Voyage par e-mail via le formulaire de saisine disponible sur le site internet www.mtv.travel, ou par courrier à l'adresse suivante :

MEDIATION TOURISME ET VOYAGE
BP 80303
75823 PARIS Cedex 17

Intégralité

Les CGV, les Conditions de vente du tarif réservé par le Client, et la confirmation de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux CGV.

En cas de contradiction entre la Confirmation de réservation contenant les Conditions de vente du tarif réservé et les CGV, les dispositions figurant sur la Confirmation de réservation prévalent.