

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le terme Client désigne une personne physique ou morale, majeure, agissant pour son compte personnel ou pour celui de son employeur, et disposant de la capacité juridique de s'engager au titre des présentes.

Le terme Hôtel Le Clos désigne l'Hôtel Restaurant Le Clos, exploité par la SAS DBH au capital de 30 000 €, dont le siège est situé au 8 rue de Barbalade à 63610 Besse-et-Saint-Anastaise, et immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand sous le numéro 949 419 634.

## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute réservation de chambres d'hôtel et/ou de service annexe proposés par l'Hôtel Le Clos à ses clients, que ce soit sur le site Internet de l'Hôtel Le Clos, via un prestataire externe type Booking.com, en direct ou par téléphone. Les caractéristiques principales des services proposés, sont présentées sur le site internet de l'Hôtel Le Clos.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute réservation. Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du Client.

Le Client reconnaît :

- Etre majeur au moment d'effectuer sa réservation.
- Avoir la pleine capacité juridique de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Ventes.
- Effectuer la réservation de chambres d'hôtel et de services annexes pour ses besoins personnels ou pour le compte de son employeur.
- Avoir parfaitement compris l'ensemble des conditions énumérées dans les présentes et être en mesure, au besoin, d'en conserver une copie.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des services.

Il est porté à la connaissance du Client que l'Hôtel Le Clos conclut des accords de partenariat avec des prestataires de voyage tiers afin de lui permettre, en utilisant les services proposés par ces partenaires sur leur site internet, de rechercher, sélectionner et réserver des chambres à l'Hôtel Le Clos. Toute réservation de chambres d'hôtel réalisée dans ces conditions implique la consultation et l'acceptation complète et sans réserve par le Client des conditions particulières du prestataire et des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client admet avoir obtenu de l'Hôtel Le Clos toutes les informations nécessaires concernant ces conditions.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet de l'Hôtel Le Clos ou sur demande par email. La version disponible sur le site internet de l'Hôtel Le Clos prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de l'Hôtel Le Clos constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le client. Ainsi, la saisie des informations bancaires ou la demande de réservation, a entre l'Hôtel Le Clos et le Client la même valeur contractuelle qu'une signature manuscrite sur support papier. Les données conservés dans les systèmes informatiques de l'Hôtel Le Clos ou de ses partenaires informatiques et bancaire seront

conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme des preuves de communication, commande et paiement intervenues entre l'Hôtel Le Clos et le Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente comprennent également la Charte sur les Données Personnelles.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes (y compris la Charte sur les Données Personnelles) et déclare les acceptées sans réserve avant de confirmer sa réservation, en ligne sur le site internet de l'Hôtel Le Clos ou via un prestataire externe, ou en direct.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés par l'Hôtel Le Clos.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de la réservation.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables pendant la durée de mise en vente des services proposés par l'Hôtel Le Clos. L'Hôtel Le Clos se réserve le droit de fermer temporairement ou définitivement l'accès du site internet de l'Hôtel Le Clos.

## ARTICLE 2 - RÉSERVATIONS

Le Client peut réserver les services proposés par l'Hôtel Le Clos sur le site internet de l'Hôtel Le Clos, sur le site d'un prestataire externe, ou en direct par téléphone. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, la destination et les modalités de réservation des Services proposées par l'Hôtel Le Clos et avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires pour effectuer sa réservation en toute connaissance de cause. Il est seul responsable de son choix de services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel Le Clos ne peut être recherchée à cet égard.

Le Client s'engage à compléter les informations demandées pour effectuer sa réservation et atteste la véracité et l'exactitude des informations transmises.

Les informations contractuelles font l'objet d'une confirmation de la part de l'Hôtel Le Clos par email, après la validation de la réservation par le Client.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa réservation, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. La validation de la réservation par le Client implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute réservation passée sur le site internet de l'Hôtel Le Clos ou par téléphone constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et l'Hôtel Le Clos.

L'Hôtel Le Clos 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.

Chaque réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers.

Chaque réservation est prévue pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de clients dépasse ce nombre, l'Hôtel Le Clos peut refuser les clients supplémentaires. Ce refus ne peut en aucun cas être considéré comme une modification ou une rupture du contrat à l'initiative de l'Hôtel Le Clos, de sorte qu'en cas de départ d'un nombre de clients supérieur à ceux refusés, le prix correspondant au coût de l'hébergement réservé reste entièrement dû par le Client.

### ARTICLE 3 - TARIFS

Les services proposés par l'Hôtel Le Clos sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet de l'Hôtel Le Clos lors de l'enregistrement de la réservation.

Les tarifs sont exprimés en euros TTC.

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

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité. L'Hôtel Le Clos se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Les tarifs sont indiqués avant et lors de la réservation faite par le Client. Ils s'entendent par chambre pour le nombre de personnes et la date sélectionnée.

Les tarifs ne comprennent pas la Taxe de Séjour réglable directement sur place auprès de l'Hôtel Le Clos qui la reverse au Trésor Public.

Le Client s'engage à régler ces diverses taxes sans contestation aucune auprès de l'Hôtel Le Clos.

Sauf mention contraire sur le site internet de l'Hôtel Le Clos, les services annexes (petit-déjeuner, dîner, etc..) ne sont pas incluses dans le prix.

Une facture est établie par l'Hôtel Le Clos et remise au Client lors du paiement du solde des services réservés et consommés.

### ARTICLE 4 - MODALITES DE PAIEMENT

Lors d'une réservation via le site internet de l'Hôtel Le Clos, le Client doit s'acquitter des arrhes à hauteur de 30% du montant total de la réservation. Le paiement se fera de manière parfaitement sécurisée par carte bancaire à la fin du processus de réservation. Aucune réservation ne peut être validée via le site internet de l'Hôtel Le Clos sans le paiement des arrhes lors du processus de réservation.

Lors d'une réservation par téléphone, le Client reçoit un email contenant un lien vers son espace client sur lequel il devra s'acquitter des arrhes à hauteur de 30% du montant total de la réservation. Le paiement pourra se faire de manière parfaitement sécurisée par carte bancaire directement sur son espace client avec notre partenaire bancaire. Exceptionnellement, et sur demande, l'Hôtel Le Clos peut accepter le versement des arrhes par chèque ou par virement.

Dans tous les cas, les arrhes devront impérativement avoir été payées 72h avant le jour prévu d'arrivée du Client.

L'Hôtel Le Clos ne pourra en aucun cas être tenu de fournir les services réservés par le client si celui-ci n'a pas versé les arrhes demandées.

Le paiement du solde de la facture se fera par carte bancaire, chèque, chèque vacances ANCV, ou espèces auprès de la réception de l'Hôtel Le Clos le jour du départ.

### ARTICLE 5 - FOURNITURE DES PRESTATIONS

Les services réservés par le Client, qui comprennent la réservation de chambres d'hôtel et les éventuels services annexes seront fournis selon les modalités suivantes, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et selon les tarifs en vigueur, dont le Client a pris connaissance et qu'il a acceptés lors de sa réservation à l'Hôtel Le Clos.

Si le client n'est pas de nationalité française, il lui sera demandé de remplir une fiche de police. C'est une obligation selon le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile : articles R814-1 à R814-3. Si le Client refuse de remplir la fiche de police, l'Hôtel Le Clos se réserve le droit de ne pas lui fournir les services réservés.

L'Hôtel Le Clos est un espace entièrement non-fumeur et non-vapoteur. Le client sera tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, résultant de l'acte de fumer ou de vapoter dans l'Hôtel Le Clos. 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 de l'espace endommagé.

#### Animaux de compagnie :

Certains animaux de compagnie peuvent être admis à l'Hôtel Le Clos selon les modalités suivantes :

- Seuls les chiens sont admis, à l'exclusion des chiens de catégorie 1 & 2.
- Il n'est autorisé qu'un seul animal par chambre.
- Les chiens doivent expressément être tenus en laisse lors de tous leurs déplacements dans l'Hôtel Le Clos.
- Pour des raisons d'hygiène, les animaux sont strictement interdits dans la salle de restaurant, dans la salle des petits déjeuners et dans l'espace bien-être.

Le non respect des dispositions concernant les animaux de compagnie peut entraîner l'Hôtel Le Clos à demander le départ du client contrevenant, 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 de son séjour réservé.

#### Piscine :

L'Hôtel Le Clos dispose d'une piscine couverte dont l'accès est libre et gratuit pour ses Clients, tous les jours de 9h à 19h. L'accès à la piscine est interdit aux personnes non résidentes à l'Hôtel Le Clos. La baignade n'est pas surveillée, en conséquence l'accès est interdit aux enfants non accompagnés et non surveillés. L'Hôtel Le Clos ne fournit pas de serviettes de bains pour la piscine, les Clients sont tenus d'apporter les leurs. Il est interdit de circuler dans l'établissement en maillot de bain. Un vestiaire est à disposition dans l'espace piscine pour se changer.

#### Effets personnels :

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

#### Dégâts causés par le Client :

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 l'Hôtel Le Clos 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 de son séjour réservé.

Le Client sera tenu responsable de l'intégralité des dommages directs et/ou indirects dont il est l'auteur, constatés dans la chambre réservée ou qu'il pourrait causer au sein de l'Hôtel Le Clos. En conséquence, il s'engage à indemniser l'Hôtel Le Clos 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 Le Clos.

Le Client atteste détenir un contrat d'assurance de responsabilité civile couvrant sa propre responsabilité et celle des personnes l'accompagnant.

Mise à disposition de la chambre :

Sauf disposition expresse contraire, la Chambre sera mise à la disposition du Client le jour de son arrivée à 15 heures et le Client quittera la chambre le jour de son départ à 11 heures. A défaut, une nuitée supplémentaire sera facturée au Client.

Réclamations :

Le Client disposera d'un délai de 8 jours à compter de sa date de départ de l'Hôtel Le Clos pour émettre, par écrit, des réserves ou réclamations concernant la fourniture des services, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de l'Hôtel Le Clos.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises dans ce délai par le Client, les services seront réputés conformes à la réservation, en quantité et qualité.

Délogement :

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

## ARTICLE 6 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L 221-18 du Code de la consommation, compte tenu de la nature des services fournis.

Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la réservation par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions Générales de Vente.

## ARTICLE 7 - CONDITIONS D'ANNULATION

Pour toute réservation effectuée via le site internet de l'Hôtel Le Clos, ou en direct par téléphone, ou par tout autre moyen, les conditions d'annulation ou de modification de la réservation sont les suivantes :

- Le Client peut annuler ou modifier sans frais sa réservation jusqu'à 72h avant le jour prévu de son arrivée. Les arrhes versées lui seront remboursées.
- Si le client annule ou modifie sa réservation entre 72h et 24h avant le jour prévu de son arrivée, l'Hôtel Le Clos se réserve le droit de conserver les arrhes déjà versées.

- Si le Client annule ou modifie sa réservation entre 72h et 24h avant le jour prévu de son arrivée, mais qu'il est en mesure de fournir un certificat médical prouvant son incapacité à partir en voyage, les arrhes versées lui seront remboursées.
- Si le Client annule moins de 24h avant le jour prévu de son arrivée, le séjour est dû dans son intégralité (hors services annexes, petit déjeuner ou demi pension).
- Si le Client ne se présente pas le jour prévu de son arrivée, le séjour est dû dans son intégralité (hors services annexes, petit déjeuner ou demi pension).
- Si le Client raccourcit son séjour alors que celui-ci est entamé, le séjour reste dû dans son intégralité.

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DE L'HÔTEL LE CLOS

L'Hôtel Le Clos garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de réalisation des services réservés et effectivement payés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les services fournis par l'intermédiaire du site internet de l'Hôtel Le Clos sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité de l'Hôtel Le Clos ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays depuis lequel les services sont réservés. Il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des services demandés, de s'informer sur la législation française.

## ARTICLE 9 - INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données sont traitées par l'Hôtel Le Clos et peuvent être communiquées à ses éventuels partenaires chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des réservations du Client.

Par ailleurs, l'Hôtel Le Clos est susceptible d'adresser par courrier électronique à ses clients sa lettre d'information, des offres promotionnelles, ou un questionnaire de satisfaction suite à son séjour.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet de l'Hôtel Le Clos a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé sur simple demande auprès de l'Hôtel Le Clos.

## ARTICLE 10 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet de l'Hôtel Le Clos est la propriété de la SAS DBH et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

## ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 13 - LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues à l'amiable entre l'Hôtel Le Clos et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du Médiateur Tourisme et Voyages sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

## ARTICLE 14 - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa réservation et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

Le fait pour une personne physique ou morale, de réserver sur le site internet de l'Hôtel Le Clos, en direct ou par téléphone, entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et oblige au paiement des services commandés.