

la Dame Jeanne

MAISON D'HÔTES

12  
RUE DE LECQUES

30250 FONTANÈS

## Conditions générales de vente

### 1. Objet

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés dans notre établissement dont les coordonnées sont précisées dans le présent document de confirmation de réservation. 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 et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur notre site internet [ladamejeannefontanes.fr](http://ladamejeannefontanes.fr) Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via notre site ou via les plateformes de réservation.

### 2. Réservation

Le client choisit les services présentés sur notre site internet ou les plateformes de réservation. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur notre site internet et les plateformes de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

### 3. Processus de réservation

Les demandes de réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du formulaire de contact sur notre site internet ou celui des plateformes de réservation.

Pour les réservations sur notre site internet, Les dates souhaitées sont confirmées disponibles via un mail contenant un « **bon de demande de réservation** ». Le client retourne le bon de réservation dûment rempli à [ladamejeanne.fontanes@gmail.com](mailto:ladamejeanne.fontanes@gmail.com).

La réservation est réputée formée et bloquée sur le calendrier dès la réception par le client du mail de confirmation contenant le «**contrat de location**». Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon de demande de réservation ainsi que le sur le contrat de location. Le client atteste la véracité et l'exactitude des informations transmises. Après la réception du contrat de location par mail, la procédure comprend notamment un virement instantané de **prépaiement d'une nuit pour une réservation de 2 nuitées ou de 25% pour une réservation supérieure à 2 nuits**, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation. Le contrat de location est retourné soit par

mail, dûment rempli et signé, soit par courrier à l'adresse mentionnée sur le contrat de location.

#### **Réservations supérieures à 15 jours avant la date d'arrivée.**

Le solde de paiement de la prestation complète s'effectue 30 jours avant la date d'arrivée, par virement instantané.

#### **Réservations inférieures à 15 jours avant l'arrivée.**

Si la réservation s'effectue au dernier moment, c'est-à-dire 15 jours avant la date d'arrivée, le montant total de la prestation doit être payé par virement instantané.

#### **4. Accusé de réception de la réservation**

L'Établissement accuse réception de la réservation du client par l'envoi d'un mail et d'un contrat de location. Ce mail récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

**L'envoi du contrat de location vaut validation de la réservation par le client.**

#### **5. Annulation ou modification du fait du client**

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation. Les conditions de vente du tarif réservé sur notre site internet précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Les réservations sur notre site internet avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif. Seules les réservations faites sur les plateformes de réservation pourront faire l'objet d'un remboursement. Les modalités de remboursement sont consultables sur ces plateformes en ligne. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

#### **6. Consommation de la prestation**

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public 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. Pour les établissements disposant d'un Règlement Intérieur, le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'établissement se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

#### **7. Responsabilité**

Les photographies présentées sur notre site internet ou sur les plateformes de réservation 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'établissement présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir entre le moment de la réservation et le jour de la consommation du service. 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, 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. 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.

### **8. Responsabilité des enfants :**

Les enfants sont placés sous l'entière responsabilité des parents ou des accompagnants. Aucun enfant ne doit être laissé seul dans la cour ou autour du spa ouvert. La Direction décline toute responsabilité en cas d'accident.

### **9. Réclamations**

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées doivent, sous peine de forclusion, être portées à notre connaissance par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'établissement.

### **10. Prix**

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'établissement, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site internet ou les plateformes de réservation. Si le débit à l'établissement 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'établissement. La taxe de séjour est comprise dans le prix de la location. Les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix et sont à régler directement sur place auprès de l'établissement. 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.

### **11. Paiement**

Le client effectue le virement de prépaiement en ligne lors de la réservation. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. En cas de no show (réservation non annulée avant les 15 jours précédant le séjour – client non présent) le montant du prépaiement, sera conservé par l'établissement La Dame Jeanne à titre d'indemnité forfaitaire, comme indiqué dans ses conditions générales et conditions particulières de vente.

Le paiement du solde de la prestation réservée s'effectue 30 jours avant l'arrivée du client.

Si la réservation s'effectue au dernier moment, c'est-à-dire 15 jours avant la date d'arrivée, le paiement de la totalité de la prestation doit être effectué par virement instantané.

En cas de problème sur le virement, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement. La facture/notes de paiement sera envoyée par mail par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible en ligne à l'adresse internet communiquée par l'établissement.

## **12. Respect de la vie privée**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissements, wix.com, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires. Le client autorise wix.com à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à wix.com au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles.

## **13. Convention de preuve**

L'acceptation des présentes conditions générales et du bon de demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de wix.com, les mails échangés avec les clients seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

## **14. 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, soit l'établissement 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.

## **15. Règlement des litiges**

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

## **16. Intégralité**

Les présentes Conditions générales de vente, les conditions de vente du tarif réservé par le client, le bon de demande de réservation et le bon de confirmation 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. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon de demande de réservation, le bon de confirmation de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de confirmation de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de confirmation de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'établissement. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par l'établissement. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

## General terms and conditions of sale

### 1. Subject

These general terms and conditions define the rights and obligations of the parties in the context of the remote booking of services offered in our establishment, the contact details of which are specified in this booking confirmation document. They govern all the stages necessary for the reservation and the follow-up of the reservation between the contracting parties. The customer acknowledges having read and accepted these general terms and conditions of sale and the terms and conditions of sale of the reserved rate available on our website [ladamejeannefontanes.fr](http://ladamejeannefontanes.fr). These general terms and conditions of sale apply to all bookings made by internet, via our website or via booking platforms.

### 2. Booking

The customer chooses the services presented on our website or the booking platforms. They acknowledge that they are aware of the nature, purpose and booking terms of the services available on our website and the booking platforms and that they have requested and obtained the necessary and/or additional information to make their booking with full knowledge of the facts. The customer is solely responsible for his or her choice of services and their suitability for his or her needs, and we cannot be held liable in this respect. The booking is deemed to have been accepted by the customer at the end of the booking process.

### 3. Booking process

Customer booking requests are made using the contact form on our website or the booking platforms.

For bookings on our website, the desired dates are confirmed by means of an e-mail containing a "booking request form". The customer returns the completed booking form to [ladamejeanne.fontanes@gmail.com](mailto:ladamejeanne.fontanes@gmail.com).

The booking is deemed to have been made and blocked on the calendar as soon as the customer receives the confirmation email containing the "rental contract". Prior to any booking, the customer undertakes to complete the information requested on the booking request form and on the rental contract. The customer certifies that the information provided is true and accurate. Once the rental contract has been received by email, the procedure includes an instant prepayment of one night for a reservation of 2 nights or 25% for a reservation of more than 2 nights, consultation and acceptance of the general terms and conditions of sale and the terms and conditions of sale of the rate reserved before the reservation is confirmed. The rental contract is returned either by e-mail, duly completed and signed, or by post to the address given on the rental contract.

Reservations made more than 15 days before the arrival date.

The balance of payment for the full service is due 30 days before the date of arrival, by instant transfer.

Reservations made less than 15 days before arrival.

If the booking is made at the last minute, i.e. 15 days before the arrival date, the full amount of the service must be paid by instant transfer.

### 4. Acknowledgement of receipt of reservation

The Establishment acknowledges receipt of the customer's reservation by sending an email and a rental contract. This email summarises the contract offer, the services booked, the prices, the conditions of sale relating to the tariff selected and accepted by the customer, the date the booking was made, information relating to the after-sales service, and the address of the vendor's establishment to which the customer may submit any complaints.

The dispatch of the rental contract constitutes validation of the reservation by the customer.

#### 5. Cancellation or modification by the customer

In accordance with article L. 121-21-8 12° of the French Consumer Code, customers are reminded that they do not have the right of withdrawal provided for in article L. 121-21 of the French Consumer Code. The conditions of sale for the fare booked on our website specify the terms and conditions for cancelling and/or modifying the booking. Bookings made on our website with prepayment cannot be modified and/or cancelled. Sums paid in advance, i.e. deposits, will not be reimbursed. In this case, this is mentioned in the conditions of sale of the tariff.

Only bookings made via the booking platforms may be subject to a refund. Refund terms and conditions can be consulted on these online platforms. All reservations are nominative and may under no circumstances be transferred to a third party, whether free of charge or in return for payment.

#### 6. Use of the service

In application of the regulations in force in certain countries, the customer may be asked to complete a police form on arrival. To do this, the customer will be asked to show proof of identity in order to check whether or not he/she must complete the police form. Any behaviour contrary to public decency or public order will lead the establishment to ask the customer to leave the establishment without any compensation or refund if payment has already been made. For establishments with internal regulations, the customer accepts and undertakes to comply with these regulations. In the event of non-compliance by the customer with any of the provisions of the Internal Regulations, the establishment will be obliged to ask the customer to leave the establishment without any compensation and without any refund if payment has already been made.

#### 7. Liability

The photographs presented on our website or on the booking platforms are not contractually binding. Although every effort is made to ensure that the photographs, graphic representations and texts reproduced to illustrate the establishment presented give as good an idea as possible of the nature of the property, they are not contractually binding.

The information provided by the establishment gives as accurate an idea as possible of the services on offer. Variations may occur between the time of booking and the day on which the service is used. The establishment cannot be held responsible for the non-execution or poor execution of the reservation in the event of force majeure, the fault of a third party, the fault of the customer, in particular the unavailability of the Internet network, impossibility of access to the website, external intrusion, computer viruses or in the event of unauthorised prepayment by the cardholder's bank. Any reservation or payment that is irregular, inoperative, incomplete or fraudulent for a reason attributable to the customer will result in the cancellation of the order at the customer's expense, without prejudice to any civil or criminal action against the customer.

#### 8. Responsibility for children :

Children are the sole responsibility of their parents or carers. No child should be left alone in the courtyard or around the open spa. The Management declines all responsibility in the event of an accident.

#### 9. Complaints

Complaints relating to the non-performance or poor performance of the services booked must, on pain of foreclosure, be brought to our attention in writing within eight days of the date of departure from the establishment.

## 10. Prices

Prices for booking services are indicated before and at the time of booking. Prices are confirmed to the customer as including VAT, in the establishment's commercial currency, and are valid only for the period indicated on the website or booking platforms. In the event of a debit to the establishment in a currency other than that confirmed on the booking, the customer is responsible for any exchange charges. All reservations, whatever their origin, are payable in the local currency of the establishment. Tourist tax is included in the rental price. Additional services are not included in the price and must be paid directly to the establishment. Any modification or introduction of new legal or regulatory taxes imposed by the competent authorities will automatically be reflected in the prices indicated on the date of invoicing.

## 11. Payment

The customer makes the prepayment transfer online at the time of booking. This prepayment is referred to as a deposit. In the event of a no-show (reservation not cancelled before 15 days prior to the stay - customer not present), the amount of the prepayment will be retained by La Dame Jeanne as a fixed indemnity, as indicated in its general conditions and special conditions of sale.

The balance of the booked service must be paid 30 days before the customer's arrival.

If the booking is made at the last minute, i.e. 15 days before the arrival date, payment of the full amount must be made by instant transfer.

In the event of a problem with the transfer, the customer must contact their bank and the establishment to confirm their booking and method of payment. The invoice/payment notes will be sent electronically by email, the original file is certified and available online at the internet address provided by the establishment.

## 12. Respect for privacy

The customer is informed, on each of the personal data collection forms, of the compulsory or optional nature of the answers by the presence of an asterisk. The information processed is intended for the establishment, wix.com, its entities, its partners and its service providers. The customer authorises wix.com to communicate his/her personal data to third parties on the condition that such communication is compatible with the performance of the operations incumbent upon wix.com under the present general conditions and in connection with the Customer Charter for the protection of personal data.

## 13. Agreement of proof

Acceptance of these general terms and conditions and of the booking request form constitutes an electronic signature which has the same value between the parties as a handwritten signature.

The computerised registers kept in the computer systems of wix.com and the emails exchanged with customers will be kept in reasonable conditions of security and will be considered as proof of the communications, orders and payments that have taken place between the parties.

## 14. Force majeure

Force majeure refers to any event external to the parties which is both unforeseeable and insurmountable and which prevents either the customer or the establishment from fulfilling all or part of the obligations set out in the contract. Cases of force majeure or fortuitous events are those usually recognised by the jurisprudence of the French Courts and Tribunals. Each party may not be held liable towards the other party in the event of non-performance of its obligations resulting from an event of force majeure. It is expressly

agreed that force majeure suspends, for the parties, the performance of their mutual obligations and that each party shall bear the costs arising therefrom.

15. Settlement of disputes

These General Terms and Conditions of Sale are governed by the law of the country of establishment, without prejudice to any mandatory protective provisions that may be applicable in the country of residence of consumers.

16. Entire

These General Terms and Conditions of Sale, the conditions of sale of the fare booked by the customer, the booking request form and the booking confirmation form express the entirety of the obligations of the parties. No general or specific conditions communicated by the customer may be incorporated into these general conditions. The documents forming the contractual commitments between the parties are, in decreasing order of priority, the booking request form, the booking confirmation form (including the special conditions for the fare booked) and these general conditions. In the event of any contradiction between the booking confirmation form and the general terms and conditions, the provisions of the booking confirmation form shall be the only ones applicable to the obligation in question. These general terms and conditions of sale may be amended and/or supplemented by the establishment at any time. In this case, the new version of the general terms and conditions of sale will be posted online by the establishment. As soon as the new version of the general terms and conditions of sale is posted online, it will automatically apply to all customers.

Updated: october 2024



