



## 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. Les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les taxes (taxes locales, taxes de séjour, etc ...) le cas échéant, présentées sur la page des tarifs, 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.

Mise à jour : janvier 2024