

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le site web accessible à l'adresse url www.la-gourmandine.com (le « Site ») est détenu et édité par la Société la Gourmandine, société par actions simplifiée au capital de 50000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Poitiers sous le numéro 4723 880 350 dont le siège social est situé 22 Avenue du Président Wilson, 86100 Châtellerault, dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR65 423 880 350, et le numéro de SIREN est 42388035000024

Pour toute information, nous vous invitons à vous adresser à info@la-gourmandine.com.

1.INTRODUCTION

1.1 Le site permet la réservation de chambres et de prestations complémentaires au sein de l'Hôtel La Gourmandine (ci-après l'Hôtel) par les clients.

1.2 Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales de Vente ») sont applicables à la réservation de chambres et de prestations complémentaires au sein de l'Hôtel (les « Prestations ») et sont celles en vigueur à la date de confirmation de votre réservation sur le site.

1.3 Toute réservation sur le site nécessite la consultation et l'acceptation sans réserve ni condition des Conditions Générales de Vente. Il est recommandé de télécharger et/ou d'imprimer les Conditions Générales de Vente afin d'en conserver une copie au jour de la réservation, dès lors que celles-ci sont susceptibles de modifications. Néanmoins, toute modification intervenant après la confirmation d'une réservation ne pourra être appliquée à cette réservation.

1.4 L'acceptation par le Client des Conditions Générales de Vente et des conditions, notamment financières, de chaque réservation effectuée intervient en procédant à la réservation « En choisissant de réserver, je reconnais avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente et la Politique de Vie Privée de l'Hôtel La Gourmandine ou toute en autre case similaire proposée sur le site de réservation.

1.5 Le Client reconnaît disposer de toutes les informations nécessaires sur le site, qui comportent notamment :

- les coordonnées complètes de l'Hôtel pouvant être consultées dans la rubrique « Mentions légales »,
- les caractéristiques principales et essentielles des hébergements et prestations complémentaires proposées aux clients,
- les présentes Conditions Générales, les conditions tarifaires applicables à chaque offre et/ou hébergement et/ou prestation(s) complémentaires et la Politique de Vie Privée,
- le tarif des hébergements et prestations complémentaires proposés aux clients,
- le nombre d'hébergements maximum pouvant être réservés par un Client,
- les modalités et les moyens de paiements acceptés,
- la durée du contrat conclu entre le client et l'Hôtel.

1.6 L'expression « Client(s) » désigne toute personne physique qui effectue une commande sur le site, en qualité de consommateur, à des fins privées ou professionnelles mais sans rapport avec l'hôtellerie.

1.7 Etant un consommateur, le Client bénéficie de droits pouvant être remis en cause dans l'hypothèse où les Prestations seraient réservées par lui dans le cadre de l'exercice d'une activité professionnelle, commerciale, artisanale, industrielle ou libérale.

1.8 Seuls les Clients ayant atteint l'âge de la majorité (dix-huit dans la plupart des pays) et ayant la capacité juridique de conclure des contrats, sont autorisés à commander des prestations sur le site.

1.9 Les informations fournies par les sites sont présentées en langue française, ainsi que dans plusieurs langues étrangères.

2.OBJET

2.1 Les Conditions Générales de Vente définissent les termes et conditions applicables à la réservation en ligne sur le site de prestation.

2.2 Les Conditions Générales de Vente ne régissent pas l'offre, la réservation ou la commande de Prestations proposées par des entités autres que l'hôtel et sur d'autres sites Internet et/ou applications mobiles. Nous vous recommandons, avant de confirmer toute commande de Prestations au travers de sites Internet ou applications mobiles de tiers, de vérifier leurs conditions générales de vente, dès lors que l'Hôtel ne peut en aucun cas être tenu responsable de la fourniture de prestations proposées par des tiers.

2.3 Les Conditions Générales de Vente sont applicables à l'ensemble des étapes de réservation de Prestations par le Client et au suivi de sa réservation.

3.RÉSERVATION

3.1 Les Sites proposent un processus de réservation en ligne de chambre d'hôtel pour un nombre maximum de quatre (4) chambres par réservation, et de prestations complémentaires.

3.2 Les offres d'hébergement présentées sur le site sont accompagnées d'une fiche de renseignements comprenant :

- le cas échéant, le type d'offre commerciale applicable (par exemple : « Réservez maintenant », « Réservez le meilleur tarif disponible sur notre site internet »),

3.3 Le site propose, de façon occasionnelle, des offres commerciales n'étant accessibles que sur le site, à l'exclusion de tout autre site de tiers, telles que notamment les offres temporaires dénommées « Meilleur tarif garanti ». Le cas échéant, le Client est invité à consulter les conditions particulières applicables à ces offres, qui sont portées à sa connaissance au moment de la réservation. Ces offres commerciales peuvent être modifiées à tout moment par l'hôtel, qui n'est contractuellement engagé que par les réservations validées par le Client et ne peut voir sa responsabilité engagée pour la modification ou le retrait d'une offre commerciale sur le site

3.4 Le Client sélectionne les prestations proposées sur le site. Il est seul responsable du choix des Prestations et de leur adéquation à ses besoins, de sorte que la responsabilité de l'hôtel ne peut être engagée à cet égard.

3.5 Le Client peut réserver sur le site un nombre maximum de quatre (4) chambres. Pour toutes réservations de plus de 4 chambres ou plus de 7 nuits, des conditions spécifiques s'appliquent. Nous demandons un acompte de 30% du montant total de la réservation au moment de la réservation. Sachez qu'une annulation totale ou partielle est possible sous les conditions suivantes.

Toute modification ou annulation est possible gratuitement jusqu'à 3 jours avant l'arrivée. Passé ce délai des frais d'annulation peuvent être appliqués :

- 48H < annulation > 72H avant la date d'arrivée : 1ère nuitée facturée
- Annulation < 48H de la date d'arrivée entraîne le paiement de la totalité du séjour
- En cas de non-présentation : la totalité du séjour réservé est prélevé

- aucune réduction en cas de départ anticipé
- Réservations de groupe supérieur à 7 chambres annulation < 15 jours avant la date d'arrivée : 100% des nuitées facturées

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

3.7 Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises lors de la réservation émanant d'une personne qui ferait une utilisation frauduleuse du site ou qui réserverait des Prestations.

4.PROCESSUS DE RESERVATION

4.1 Les réservations sont effectuées par le Client au moyen d'un paiement par carte de crédit ou de débit sur le site.

4.2 Lors de la réservation, le Client doit fournir un certain nombre de données obligatoires, dont certaines données personnelles nécessaires au traitement de la réservation par l'hôtel, 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 4 ans étant considéré comme un adulte dans le cadre d'une demande d'un lit supplémentaire.

4.3 La procédure de réservation sur le site comprend notamment les étapes suivantes :

Étape 1 : Sélection sur la page d'accueil du site www.la-gourmandine.com, du bouton « JE RESERVE »

Étape 2 : Sélection sur une nouvelle fenêtre des dates d'arrivée, de départ, du nombre d'adultes et le nombre d'enfants.

Étape 3 : Ouverture d'une nouvelle page sécurisée sur le moteur de réservation Resermit indiquant les offres disponibles pour l'Hôtel sélectionné et la date indiquée, et offrant au Client la possibilité de préciser ou de modifier l'un des choix effectués (dates d'arrivée et de départ, nombre de personnes ou de chambres)

Étape 4 : Consultations et Sélection d'une offre,

Étape 5 : Sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires,

Étape 6 : Vérification du détail de la réservation, de son prix total et des conditions applicables et modification éventuelles des choix effectués.

Étape 7 : Fourniture par le Client de ses coordonnées,

Étape 8 : Saisie des coordonnées bancaires en cas de demande de garantie ou de prépaiement,

Étape 9 : Consultation et acceptation des Conditions Générales de Vente, de la Politique de Vie Privée et, le cas échéant, des conditions de vente particulières avant la validation de la réservation par le Client,

Étape 10 : Validation de la réservation par le Client.

5.CONFIRMATION DE LA RESERVATION

5.1 Le Site accuse réception de la réservation effectuée par le Client par l'envoi d'un e-mail comportant le numéro de réservation correspondant, le récapitulatif de la réservation et notamment les Prestations réservées, le prix des Prestations, les conditions de vente applicables au tarif sélectionné, acceptées par le Client, les Conditions Générales de Vente, le cas échéant, les informations relatives au service après-vente ainsi que l'adresse de contact à laquelle les réclamations peuvent être présentée.

5.2 La réservation est réputée ferme et définitive dès la réception de cet e-mail de confirmation de réservation envoyé par l'hôtel au Client

5.3 La durée du contrat conclu entre le Client et l'Hôtel correspond à la durée de la Prestation d'hébergement prévue par cette réservation.

6. ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR LE CLIENT

6.1 En application de l'article L.121-28 du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le site ne permettent pas l'exercice du droit de rétractation prévu aux articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de contrats de vente à distance.

6.2 Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Dans le cas où le délai d'annulation n'est pas respecté par le client, l'équivalent du montant d'une nuit sera facturé au Client en lieu de pénalité.

6.3 Les réservations avec prépaiement ne peuvent faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les sommes versées d'avance constituant des arrhes, elles ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement, ce qui sera indiqué dans les conditions de vente du tarif portées à la connaissance du Client et acceptées par lui.

6.4 Certaines offres commerciales présentes sur le site comportent des conditions particulières sur l'annulation et la modification de la réservation, celles-ci sont détaillées dans leurs Conditions particulières figurant dans la fiche descriptive de l'offre au moment de la réservation.

6.5 Afin de modifier une réservation sur le site, la réservation effectuée doit être annulée dans les conditions précitées et une nouvelle réservation doit être effectuée.

7. NON PRÉSENTATION ET INTERRUPTION DU SÉJOUR

7.1 Toute réservation effectuée sur le site prévoit une heure d'arrivée à 16h00 et une heure de départ à 11h00. A défaut de présentation du Client à l'Hôtel une nuitée de pénalité sera automatiquement débitée de la carte bancaire du Client indiquée au moment de la réservation, sauf en cas de prépaiement de la réservation sur le Site.

7.2 En cas de libération de la chambre réservée après l'heure de départ requise (11h00), une nuitée supplémentaire sera facturée au Client à titre de pénalité.

7.3 Toute interruption du séjour avant la date de départ prévue dans la réservation entrainera le paiement de l'intégralité du prix convenu.

8. PRIX DES PRESTATIONS

8.1 Le prix des Prestations est indiqué sur la fiche descriptive de l'offre au cours de la réservation.

8.2 Les tarifs indiqués s'entendent par chambre, pour le nombre de personnes indiqué, selon l'Hôtel et la période sélectionnés, et ne comprennent que les Prestations strictement mentionnées dans la réservation.

8.3 Le prix de chaque Prestation est indiqué toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjour d'un montant de 1€ par nuit et par personne (à régler au moment du check-out), et détaille le montant de la TVA applicable à la Prestation.

8.4 L'euro est la devise commerciale de la réservation, le paiement doit donc impérativement être effectué dans cette devise. Les prix affichés sur le Site dans des devises différentes restent estimatifs et ne reflètent pas avec exactitude le montant à payer, indiqué en euros lors de la validation de la réservation par le Client.

8.5 Les prix mentionnés sur le Site sont susceptibles de modification à tout moment par l'hôtel, sans mention préalable ou préavis. Seul le prix indiqué dans la confirmation de la réservation est contractuel.

8.6 Le montant du petit-déjeuner est de 14€ par adulte et par jour. Le petit-déjeuner est offert pour les enfants jusqu'à 4 ans, de 5 à 11 ans, le tarif est de 9 € par enfant et par jour, au-delà, le tarif adulte s'applique.

9. PAIEMENT DU PRIX

9.1 Sauf conditions particulières différentes, le paiement du prix des Prestations est effectué à l'Hôtel, au moment de la réservation. En cas de prépaiement, les sommes versées constituent des arrhes et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement au Client.

9.2 En cas de non présentation à l'Hôtel ou d'annulation tardive entraînant une nuitée de pénalité, les coordonnées bancaires du Client fournies au moment de la réservation seront utilisées aux fins de règlement des pénalités correspondantes.

10. SÉJOUR A L'HOTEL

10.1 En application de la réglementation française en vigueur, il pourra être demandé au Client de remplir une fiche de police à son arrivée dans l'Hôtel. Afin de vérifier si le Client doit être soumis à cette formalité, une pièce d'identité lui sera demandée.

10.2 L'Hôtel La Gourmandine accepte les chiens pesant jusqu'à 10 kg moyennant un supplément de 10 EUR par nuit (à l'exception des chiens d'assistance) et pour un maximum d'un animal par chambre. Les clients sont tenus de nettoyer les excréments de leur animal dans l'enceinte de l'hôtel et dans le quartier. Toute perturbation, telle que les aboiements, doit être réduite afin de ne pas gêner les autres clients. Les clients sont responsables de tous les dommages matériels et/ou corporels causés par leur animal de compagnie. Les clients acceptent d'indemniser et de dégrader l'hôtel, de toute responsabilité et de tout

dommage subi du fait de l'animal de compagnie du client. L'hôtel se réserve le droit de facturer le client en fonction du coût de ces dommages.

10.3 Au cours du séjour, le Client s'engage à utiliser la chambre qui lui est louée de façon raisonnable et en bon père de famille. L'Hôtel pourra demander au Client de quitter l'Hôtel sans qu'aucune indemnité ne lui soit versée et de régler l'intégralité de la Prestation réservée notamment en cas de :

- comportement contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- tout dommage, dégradation, acte de vandalisme survenu de son fait ou de celui de ses préposés ou personnes dont il a la charge, pendant l'occupation des locaux, sur tous biens mobilier ou immobilier, d'ameublement, de décoration ou de toute autre nature présent dans l'Hôtel.

En outre il sera exigé du Client le remboursement intégral des dommages causés par ses actes, l'hôtel disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi.

10.4 L'hôtel met à la disposition des Clients un accès internet en wifi dans tout l'hôtel. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soient pas utilisées à des fins frauduleuses ou illégales, et notamment afin de commettre tout acte de contrefaçon de droits de tiers et/ou de téléchargement illégal d'œuvres protégées par un droit d'auteur ou un droit voisin, sanctionnés par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

11. DÉLOGEMENT – FORCE MAJEURE

11.1 En cas d'indisponibilité de la chambre réservée au sein de l'Hôtel, l'hôtel réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un Hôtel de catégorie équivalente ou supérieure et proposant des Prestations de même nature. Le transfert sera entièrement à la charge de l'hôtel, sans qu'aucun frais supplémentaire ne soit demandé au Client par l'Hôtel.

11.2 L'hôtel sera dégagé de toute responsabilité pour le non accomplissement de ses obligations en cas d'événements relevant d'un cas de force majeure, pour la durée de l'événement de force majeure, et s'engage à faire tous les efforts raisonnablement nécessaires pour en limiter les effets.

11.3 Pour l'application du présent Article, la force majeure est entendue comme tout événement ou fait que les parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la réservation en raison de son caractère extérieur aux parties, imprévisible et irrésistible. Sont ainsi notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus par les cours et les tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'hôtel, terrorisme, guerres ou soulèvements, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque cause que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, panne du système informatique paralysant la poursuite normale de son activité par une Partie.

12. REGLEMENTATION ET PROTOCOLE SANITAIRE

En application de la législation et réglementation sanitaire en vigueur, l'hôtel s'engage, dans le cadre de ses prestations, et dans le respect de leur protocole sanitaire, à se conformer aux diverses règles et recommandations officielles en vigueur.

L'hôtel s'engage à mettre tous les moyens en œuvre possible pour préserver et assurer la sécurité sanitaire de ses Clients et plus généralement de l'ensemble de ses partenaires. En conséquence de cette obligation de moyen, la responsabilité de l'hôtel ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée.

En outre et dans le cas où un Client agirait, directement ou indirectement, de sa propre initiative ou à l'instigation d'un tiers, en violation du protocole sanitaire mis en place par l'hôtel, et de manière plus générale, en violation de l'ensemble des mesures mises en œuvre par l'hôtel pour se conformer aux règles sanitaires applicables, l'hôtel ne pourra pas être tenu responsable des dommages directs ou indirects et/ ou des conséquences de toute nature résultant d'une telle violation.

13. DONNÉES PERSONNELLES

13.1 En application de la loi n°2018 – 493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement Général sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), le Client est informé que les informations fournies lors de la réservation ont fait l'objet d'un traitement de données personnelles à des fins de gestion des réservations et des Clients, des besoins de facturation et de paiement, ainsi qu'à des fins de prospection commerciale.

13.2 Le Client est également informé que l'hôtel dispose à des fins de sécurité des personnes et des biens d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment.

13.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer auprès des services de l'hôtel en écrivant à l'adresse e-mail suivante : infos@grand-hotel-francais.com.

13.4 Le Client peut obtenir des informations sur la manière dont l'hôtel traite ses données personnelles en consultant la Politique de Vie Privée en consultant la section « Politique de confidentialité » du Site ou en adressant une demande à l'adresse e-mail suivante : infos@grand-hotel-francais.com.

13.5 Par l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît et accepte que "l'Hôtel" peut être amené, pour la bonne exécution des Prestations, à recueillir ses données téléphoniques. Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, et à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>

14. LOI APPLICABLE – JURIDICTION

14.1 Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

14.2 Toutes réclamations relatives à l'inexécution ou la mauvaise exécution des Prestations par l'Hôtel doivent être signalées par le Client, sous peine de forclusion, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours suivant la date de départ de l'Hôtel à :

- l'adresse postale suivante : La Gourmandine 22 Avenue du Président Wilson 86100 Châtellerault.
- l'adresse e-mail info@La-gourmandine.com.

L'hôtel s'efforcera de traiter au mieux cette réclamation et parvenir à une résolution du différend conforme aux intérêts des deux parties.

14.3 A défaut de règlement amiable du différend, le Client dispose de la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, et son médiateur Monsieur Jean-Pierre Mas, à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17. Pour plus d'information sur le Médiateur de la consommation, le Client peut consulter son site internet : <https://www.mtv.travel/>

14.4 Nonobstant ce qui précède, toute difficulté relative à l'interprétation, à l'exécution et à la validité des présentes Conditions Générales de Vente seront soumises aux Tribunaux compétents. En cas de réclamation relative aux Prestations, une solution de règlement extrajudiciaire des litiges est offerte au Client, qui peut introduire une plainte sur la plateforme en ligne des litiges (RLL) via l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

15.DISPOSITIONS GÉNÉRALES

15.1 Les Conditions Générales de Vente sont modifiées régulièrement, notamment en considération de changements normatifs. Les nouvelles Conditions Générales de Vente s'appliqueront à leur date de publication sur le site.

15.2 Les Conditions Générales de Vente, y compris la Politique de Confidentialité, les Conditions Générales d'Utilisation du site et le cas échéant les conditions particulières propres à certaines offres, constituent l'intégralité du contrat conclu entre le Client et l'hôtel concernant sa réservation sur le site et annulent toutes conditions générales de vente antérieures.

15.3 Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle en tout ou partie, pour quelque cause que ce soit, les autres stipulations resteront en vigueur.