

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

-  
**HÔTEL**



**Version mise à jour Avril 2021**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent sans restriction ni réserve à tout achat et à toute réservation auprès de la société LA COQUILLADE, société à responsabilité limitée dont le siège social est sis Hameau de la coquillade à GARGAS (84400), dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR68493453310, enregistrée au RCS d'Avignon sous le numéro 493 453 310 (ci-après désignée l' « **Hôtel** ») d'un séjour dans les chambres d'hôtels du domaine de La Coquillade et de prestations annexes proposées par l'Hôtel (ci-après ensemble désignés les « **Services** ») par des clients consommateurs ou par des agences de voyage (ci-après désignés le ou les « **Client(s)** »).

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services. 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 sans restriction ni réserve, avant toute réservation :

- les présentes CGV et ;
- la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles de l'Hôtel, disponible sur le Site Internet via le lien suivant :

<https://coquillade.fr/fr/politique-de-confidentialite.html>

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la validation de la réservation. L'Hôtel se réserve le droit de modifier les horaires d'ouverture et de fermeture de ses Services.

Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur le site internet de l'Hôtel accessible à l'adresse suivante : <https://coquillade.fr/fr/> (ci-après désigné le « **Site Internet** »)

Les coordonnées de l'Hôtel sont les suivantes :

- [info@coquillade.fr](mailto:info@coquillade.fr)
- +33 4 90 74 71 71.

### **Réservations**

Le Client dispose de la possibilité de réserver les Services par téléphone ou par e-mail aux coordonnées de l'Hôtel renseignées ci-dessus, ou via le Site Internet de l'Hôtel.

L'Hôtel 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 commande antérieure.

En cas de réservation par téléphone ou par mail, un mail récapitulatif est envoyé au Client afin de confirmer la réservation des Services et former ainsi le contrat.

Si le Client fait une réservation via le Site Internet, il sélectionne les Services qu'il désire réserver, selon les modalités suivantes :

1. Sélection du type de chambre et du tarif ;
2. Sélection des prestations annexes le cas échéant ;
3. Vérification et validation du détail de la réservation, du montant total de la réservation, des conditions du tarif ;
4. Indication de ses coordonnées ;
5. Saisie des coordonnées de sa carte bancaire en cas de prépaiement, de versement d'arrhes ou de la prise par l'Hôtel d'une garantie ;
6. Consultation et acceptation des CGV, de la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles de l'Hôtel (en cochant les deux cases prévues à cet effet) et des conditions du tarif sélectionné préalablement à la validation de sa réservation ;
7. Validation de sa réservation : 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 par un double-clic. Il appartient donc

au Client de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler immédiatement toute erreur ;

8. Mail de confirmation de la réservation : La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la réservation par l'Hôtel, par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l'intégralité des arrhes dues.

En passant commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, la destination et les modalités de réservation des Services proposés par l'Hôtel 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 ne peut être recherchée à cet égard.

En passant commande, le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

Toute réservation de Services effectuée sur le Site Internet de l'Hôtel constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et l'Hôtel.

### **Arrivée à l'hôtel**

En application de la réglementation en vigueur, il pourra être demandé au Client de nationalité étrangère, à l'arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche individuelle de police. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité.

### **Les chambres**

Il est de règle, en hôtellerie, de prendre possession de la chambre à partir de 16 heures et de libérer celle-ci avant midi. En cas d'arrivée tardive, nous vous remercions de bien vouloir nous prévenir.

Tout départ tardif non autorisé entre 12h00 et 15h00 est facturé 150€, après 15h00 il est facturé du montant de la nuitée en vigueur.

Toutes nos chambres sont "non-fumeur". Dans le cas où la chambre sentirait le tabac après votre départ, une nuitée vous sera facturée sans préavis.

Les clefs perdues ou non rendues à votre départ seront facturées 25 € l'unité.

### **Tarifs**

Les tarifs des chambres varient selon la date de réservation et les disponibilités de la catégorie de chambre souhaitée.

Les prix mentionnés sont en euros. Ils s'entendent par chambre et par nuit, toutes taxes comprises. La taxe de séjour est communiquée au client en amont de sa réservation.

### **Délogement**

En cas de survenance d'un événement exceptionnel ou d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil empêchant totalement ou partiellement l'Hôtel de mettre la chambre réservée à disposition du Client, l'Hôtel se réserve le droit d'annuler tout ou partie de la réservation et des Services, ou de proposer en totalité ou en partie un hébergement alternatif au Client, avec son accord, dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des services de même nature.

Il est expressément convenu que constitue un cas de force majeure, au sens des présentes CGV, pour autant qu'il empêche l'exécution des obligations de l'Hôtel, notamment (sans que cette liste soit limitative) les événements suivants : épidémies, grèves, inondations, panne de fourniture d'eau ou d'électricité, incendies, acte de terrorisme, émeutes, interventions de maintenance nécessaires, pannes ou défaillances de l'hébergeur de données, ou d'accès à internet, limitation imposée par une autorité administrative et judiciaire, ou cas de force majeure touchant tout autre prestataire lié à l'exécution des Services.

### **Réservation et Moyens de paiement**

La réservation des Services ne sera effective que si cette dernière est garantie par le Client, soit en communiquant un numéro de carte de crédit avec sa date de validité, soit par versement d'arrhes, et après réception d'une confirmation de réservation détaillée par e-mail de la part de l'Hôtel. Le règlement de l'ensemble des Services se fera directement auprès de l'Hôtel (déduction faite des arrhes payées au moment de la réservation). L'Hôtel se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de carte de crédit serait incorrect ou la réservation incomplète.

**Pré-autorisation** : L'Hôtel se réserve le droit de vérifier la solvabilité des cartes de crédit en procédant à une pré-autorisation de la première nuit qui sera annulée le jour du départ du Client de l'Hôtel. Le cas échéant, le fonctionnement de cette pré-autorisation est expliqué en détail au Client le jour de son arrivée à l'hôtel.

**Réservation en ligne sur des sites partenaires : Pour les réservations effectuées via le site internet de nos partenaires, l'annulation devra s'effectuer via ce site.** Les conditions d'annulation qui s'appliquent sont alors propres au partenaire et peuvent donc être différentes de celles de l'Hôtel.

En fonction des Services réservés et du mode de réservation, le paiement des Services est effectué en totalité ou en partie le jour de la réservation, conformément aux modalités de paiement transmises au Client avant la validation de sa commande, et le montant restant dû est payé, le cas échéant, le jour d'arrivée du Client à l'hôtel. Le paiement peut être réalisé par carte bancaire, par virement bancaire, ou en espèces (si le prix n'excède pas 3.000 euros).

**Cartes bancaires acceptées** : Eurocard - Mastercard - Visa - American Express – CUP - JCB

### **Conditions d'annulation et de modification de séjour, hors offres spéciales ou promotionnelles**

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 précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

**Conditions de réservation** : 50% d'arrhes sur la totalité du séjour (Carte bancaire ou virement bancaire). Dans l'hypothèse d'une annulation émanant de l'Hôtel pour des raisons autres qu'un cas de force majeure tel que défini à l'article « Délogement » des présentes CGV, le Client consommateur a le droit de percevoir une indemnité d'un montant égale au double des arrhes versées.

**Conditions de modifications** : Toute demande de modification des Services par rapport aux Services réservés doit être adressée par écrit (fax, courriel ou courrier) à l'Hôtel. Faute d'acceptation écrite de l'Hôtel dans les 8 jours de la réception de la demande, le contrat est réputé perdurer selon les termes et conditions déterminés lors de la réservation des Services.

Une chambre double ou twin est destinée à accueillir 2 adultes. Si le nombre de personnes résidant effectivement à l'hôtel est supérieur au nombre de personnes indiqué par le Client lors de sa réservation des Services, l'Hôtel pourrait être amené à attribuer une chambre de catégorie différente dès votre arrivée. Dans ce cas tous les suppléments seraient à votre charge (lit bébé 15€ par nuitée, personne supplémentaire 35€ par nuitée) et un nouveau tarif serait appliqué selon la chambre intégrée.

**Conditions d'annulation par le Client** : toute annulation par le Client doit être confirmée par écrit (fax, courrier, e-mail).

- Lorsque l'annulation des Services réservés intervient avant 15h00 7 jours avant l'arrivée du Client à l'hôtel, les arrhes seront intégralement remboursées ;
- Lorsque l'annulation des Services réservés intervient après 15h00 7 jours ou moins avant l'arrivée du Client à l'hôtel ou en cas de non-arrivée, 100% du séjour est à la charge du Client (une facturation complémentaire de 50% du séjour est donc effectuée).

**Ces conditions de modification et d'annulation de séjour ne sont pas applicables lorsque le Client a bénéficié de certaines d'offres promotionnelles.**

Aucun séjour réservé avant la mise en place d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet de remboursement, même partiel.

### **Animaux**

L'Hôtel accepte, sous conditions, les chiens bien éduqués uniquement dans certaines chambres et sur acceptation préalable de l'Hôtel. Les conditions sont : être tenus en laisse en tout temps sur le domaine, pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas acceptés autour des piscines et au sein du SPA (à l'exception des chiens guides d'aveugle). Si le chien est laissé seul en chambre, il est de la responsabilité du client de prévenir l'Hôtel, afin que le service des étages fasse son travail en toute sécurité.

Le supplément est de 25€ par jour par animal. En cas de dégradation constatée, la somme nécessaire à la réparation sera imputée au Client.

### **Responsabilité, vol, dégradation**

L'Hôtel ne pourra être tenu responsable de vol, perte ou détérioration de bagages ou affaires personnelles des clients entreposés dans les parties communes de l'hôtel, dans une chambre, sur les terrasses des chambres, laissés dans les restaurants, salon, piscines et spa ou dans une voiture située sur le parking de l'Hôtel durant leur séjour ou dans quel qu'autre endroit de l'hôtel.

Le Client sera tenu responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'Hôtel. De ce fait, l'Hôtel se réserve donc le droit de demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ses actes.

Tout équipement manquant, toute détérioration, ainsi que tout minibar consommé mais non signalé lors de votre départ, vous sera facturé sans notification.

### **Nuisances**

Une chambre d'hôtel est un lieu de repos. Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre de manière raisonnable. Aussi, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'Hôtel à mettre oralement le Client en demeure de cesser le comportement répréhensible. Sans un arrêt définitif du comportement répréhensible de la part du Client, l'Hôtel se réserve le droit de lui demander de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement (même si un règlement a déjà été effectué) et de lui demander des dommages et intérêts en réparation des dommages et nuisances subies.

### **Litiges**

Toute réclamation devra être adressée par courrier recommandé A/R à l'Hôtel au plus tard 30 jours après la date de départ du Client. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Si le Client est un professionnel

POUR TOUT LITIGE QUI POURRAIT NAITRE DE L'INTERPRETATION OU DE L'EXECUTION DES PRESENTES CGV, LE DIFFERENT SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'AVIGNON.

Si le Client est un consommateur

Le Client consommateur est informé qu'il peut recourir au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

- [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ;

Le Client consommateur est également informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

En cas d'échec de la procédure de médiation, la partie la plus diligente pourra saisir les tribunaux compétents.

Données personnelles

En application du Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, ensemble relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, les données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement de la part de l'Hôtel, lequel agit en qualité de responsable de traitement.

Sont précisées dans la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles de l'Hôtel accessible sur le Site Internet via le lien suivant : <https://coquillade.fr/fr/politique-de-confidentialite.html> toutes les informations relatives aux données personnelles recueillies, à la base légale du traitement des données personnelles, au mode de collection des données, aux lieux de transfert de ces données, à la durée de conservation de ces données, aux moyens de protection de ces données et aux modalités de gestion des cookies du Site Internet.

Nous vous rappelons que chaque personne dont les données personnelles sont recueillies dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Chaque Client peut exercer ce droit en ligne à tout moment en écrivant par courrier électronique au service marketing à l'adresse mail suivante : «[marketing@coquillade.fr](mailto:marketing@coquillade.fr) » ou par voie postale à l'adresse suivante : « Direction LA COQUILLADE - Hameau de la coquillade à GARGAS (84400) ».

En cas de réclamation, les personnes dont les données personnelles sont traitées peuvent adresser une réclamation auprès de la CNIL.