

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2022/2023

Objet

Les présentes Conditions Générales régissent sans restriction ni réserve toute réservation de séjour ci-après désignés comme « *le(s)Services* » effectués par une personne physique majeure et capable, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole désigné ci-après comme « **Le Client** » auprès de :

Le Donjon Domaine Saint Clair, Hôtel – Restaurants – Spa, désigné comme « **Le prestataire** »

S.A.R.L. DOMAINE SAINT CLAIR

Chemin de Saint Clair

76790 Etretat

SIRET : 420 482 200 00029

APE : 5510Z

TVA INTRA FR : FR24 420 482 200

T. +33.2.35.27.08.23 – F. +33.2.35.29.92.24

Web : www.hoteletretat.com – E-mail : info@hoteletretat.com

En tant que consommateur, le Client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les Services réservés seraient à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

La validation de la Commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés.

Le choix des Services est placé sous l'unique responsabilité du Client.

Acceptation et modification des Conditions Générales

- Le Client est invité à télécharger et/ou imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.
- Les Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la passation de la Commande.

Information précontractuelle obligatoire

- Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de la Commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l'article L. 111-1 et suivant du Code de la consommation.

Réservation

- La réservation désigne l'opération par laquelle le Client choisit les Services, la date, la durée, le mode de paiement et effectue le paiement le cas échéant.
- Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler immédiatement toute erreur au Prestataire.

Conditions de réservation

- Toute réservation doit être confirmée par écrit (lettre, télécopie, e-mail ou bon d'échange).
- Toute réservation prise par téléphone ne devient définitive qu'après réception des coordonnées de carte de crédit du client (nom du titulaire, numéro de carte bancaire, date d'expiration) à titre de garantie. Si le client ne peut fournir de coordonnées de carte bancaire, des arrhes seront demandées.
- Pour les réservations faites en ligne, les coordonnées bancaires seront conservées comme garantie lors de la réservation.
- Tout séjour ou repas offert (type bon cadeau) doit être réglé en intégralité à la réservation
- Les photos de notre site internet (www.hoteletretat.com) sont non-contractuelles.
- **Dans le cas où le client souhaiterait réserver une chambre en particulier, nous recommandons d'indiquer le nom de la chambre (Ex : Paul, Pierre Loti...) en commentaire lors de la réservation en ligne. Toutefois, nous ne pouvons garantir la disponibilité de la chambre lors de la réservation en ligne.**
- Tous nos massages et prestations bien-être se font sur réservation, et selon les disponibilités de notre praticienne. Nous vous demandons de vous présenter 10 minutes avant l'heure de rendez-vous de votre soin. Tous les soins et prestations bien-être proposés sont des soins de bien-être et de détente à but non thérapeutique.
- Toute validation de réservation en ligne depuis le site www.hoteletretat.com par le client suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales.
- L'accord du client concernant les présentes conditions générales intervient au cours du processus de réservation, préalablement à la validation de sa réservation.
- Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou pour toute demande portant sur des Services pour des dates où ceux-ci sont indisponibles.

Les Prix

- Les prix afférents à la réservation des prestations sont indiqués avant et lors de la réservation.
 - Pour tout prestataire soumis à TVA, les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
 - 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.
 - La Commande est payable en Euros.
 - Les prix indiqués s'entendent par date de séjour et par personne, service et TVA compris.
- TVA Hôtel : 10 % - TVA Restaurant : 10% sur l'alimentaire et les boissons sans alcool - 20 % sur les boissons alcoolisées - Taux en vigueur à la charge du client.
- Les tarifs indiqués s'entendent hors taxe de séjour de 2.25€/ adulte et par nuit.
 - Prix sujets à modification sans préavis (exemple pour les bons cadeaux).
 - Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix.

Conditions d'annulation et versement des arrhes

- Pour les réservations prises par téléphone :
 - Toute annulation entrainera la facturation de la première nuitée si l'annulation intervient dans les 3 jours précédant la venue, l'heure de référence étant 15h00,
 - En cas de réservation effectuée moins de 3 jours avant la date d'arrivée, le délai de rétractation est étendu au jour de la prise de réservation jusqu'à 23h00.
- Pour les réservations faites en ligne :
 - Dans le cas d'une réservation au tarif standard, les conditions d'annulation sont les mêmes que celles citées pour les réservations faites par téléphone,
 - Dans le cas de tarifs promotionnels qui entraînent un prépaiement lors de la réservation, toute annulation entrainera la conservation du montant prélevé à la réservation.
- **Concernant le cas particulier du COVID-19, nous vous demandons de nous avertir si vous effectuez un test PCR ; en cas de résultat positif il vous sera alors possible d'annuler votre séjour sans frais, de même si l'un des membres de la réservation est "cas contact" et en apporte la preuve.**
- Toute somme versée lors du processus de réservation l'est à titre d'arrhes.
- Les présentes conditions de réservation et d'annulation s'appliquent aussi aux bons cadeaux achetés auprès de notre équipe et sur notre plateforme secretbox.fr.
- Tout départ anticipé en cours de séjour, même en cas de force majeure dont l'établissement ne peut être tenu pour responsable, entrainera le paiement de l'intégralité du séjour réservé et confirmé. Toutefois, l'établissement se tient à la disposition du client pour fournir les justificatifs nécessaires si celui-ci a souscrit une assurance couvrant ce type de dommage.
- Tout no-show entrainera comme dédommagement le paiement de l'intégralité du séjour.
- Toute annulation de réservation doit être confirmée par écrit (lettre, télécopie, e-mail).
- 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 Générales de Vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.
- Espace bien-être : en cas de modification ou d'annulation de rendez-vous, nous vous demandons de nous prévenir 24 heures avant le soin. Passé ce délai, la prestation vous sera facturée dans son intégralité.

Obligation de logement

- Nous avons obligation de vous loger dans une chambre de même catégorie que les conditions énoncées à la réservation et cela pour le plaisir du client. Nous pouvons aller jusqu'au surclassement.

Garantie de couverts

- Certains produits frais pouvant être amenés à manquer pour des raisons d'approvisionnement, la Direction de l'établissement se réserve le droit de remplacer le plat par un autre de qualité équivalente.
- L'accueil au restaurant se fait de 12h00 à 13h30 pour le déjeuner les vendredi/samedi/dimanche et jours fériés et de 19h00 à 21h00 pour le dîner en semaine et jusqu'à 21h30 le vendredi et le samedi (hors fermeture exceptionnelle).

- Le service du petit-déjeuner est assuré :
 - au buffet tous les jours de 8h00 à 10h45 ,
 - en chambre tous les jours de 7h30 à 11h00 .

Dans le cadre d'une animation nocturne, il est rappelé que l'horaire de fermeture de l'établissement est fixé à 4h00 du matin avec demande d'accord préalable de la direction.

Conditions de réservation et d'annulation au restaurant

Au restaurant gastronomique, une carte bancaire est requise pour confirmer toute réservation ; pour les tables de 1 à 3 couverts, l'annulation de la réservation est gratuite jusqu'à 17 heures le jour de votre venue ; quant aux tables de 4 couverts et au-delà, l'annulation est gratuite jusqu'à 17h00 la veille du repas.

En cas de non-présentation ou annulation tardive il sera facturé 35€ par couvert réservé.

Au Bistrot, une carte bancaire est également requise pour confirmer toute réservation ; pour les tables de 1 à 5 couverts, l'annulation de la réservation est gratuite, jusqu'au début de service le jour de votre venue (12h au déjeuner, 19h au dîner) ; quant aux tables de 6 couverts et au-delà, l'annulation est gratuite jusqu'à 24 heures à l'avance.

En cas de non-présentation il sera facturé 35€ par couvert réservé.

Politique de réservation au restaurant gastronomique

Pour les tables à partir de 7 couverts un menu unique sera imposé pour toute la table.

Le client sera invité à choisir entre une carte blanche en 5 services (1 mise en bouche, 1 entrée, 1 plat, 1 Trou Normand et 1 dessert) en 6 services (1 mise en bouche, 2 entrées, 1 Trou Normand, 1 plat, et 1 dessert) ou en 9 Services.

En cas d'allergies alimentaires et/ou de régimes spécifiques, le client se doit de transmettre à minima la veille de son arrivée, toutes les informations pouvant mettre en péril le bon déroulement de la prestation ou sa santé. Dans le cas contraire, le prestataire se décharge de toute responsabilité concernant les conséquences de cet oubli pour le client.

Conditions de règlement

- A la présentation de la facture.

Mode de règlement

- Espèces : Euro,
- Cartes bancaires : Visa, Mastercard,
- Chèques vacances (sans rendu de monnaie) uniquement pour les clients résidents à l'hôtel.

Arrivée - Départ

- Habituellement, les chambres sont disponibles à partir de 15h00. Informez-nous de l'heure de votre arrivée, nous ferons notre possible pour que les chambres soient prêtes à votre arrivée.
- Les chambres doivent être libérées au plus tard à 12 heures. Toute chambre non libérée à 12 heures le jour du départ pourra donner lieu à la facturation d'une nuitée supplémentaire.

- En basse saison, si vous souhaitez conserver votre chambre au-delà de midi, nous vous demandons de bien vouloir prendre contact avec la réception, qui fera tout le nécessaire pour vous le permettre. Nous vous informons cependant que cette facilité, qui est fonction de la disponibilité, ne sera pas systématiquement possible.

Conditions spécifiques générales

- Le client par sa réservation répond de tous les dégâts causés par ses invités ou enfants dans tout le domaine, en intérieur comme en extérieur.
- Les confettis sont interdits.
- Toute consommation ou produit de restauration consommé en chambre et ne provenant pas de notre restaurant ni de notre bar vous sera facturé selon un droit de bouchon.
- Tous points de décoration, installations techniques, aménagement divers des salles et salons de l'établissement, devront être conformes aux règlements et aux normes de sécurité en vigueur et préalablement approuvé par écrit par la Direction de l'hôtel, étant précisé que l'approbation dont il s'agit est toujours exclusive de tout percement des murs, sols et revêtements par quelque moyen que ce soit, ainsi que toutes applications, collages, affichages, supposant l'utilisation d'un produit collant sur les murs, plafonds ou sols des locaux de l'établissement. Toute détérioration, vol de matériel subis par l'établissement et commis par les participants pendant une manifestation seront facturés au client organisateur de cette manifestation.
- Nos amis les bêtes sont accueillis en chambre à titre gracieux. Ils ne sont pas acceptés au restaurant et dans la salle du petit-déjeuner.

Conditions spécifiques pour les groupes de tourisme & les séminaires

- Toute réservation (chambre, activité, repas) doit être confirmée par écrit (courriel ou lettre) accompagné du devis signé par vos soins avec la mention « bon pour accord ». Celui-ci vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.
- Pour les séminaires, une réservation effectuée jusqu'à 30 jours avant la date de prestation : la réservation n'est effective qu'après réception d'un versement d'arrhes de 30% du montant total.
- Pour une prestation dite « de dernière minute » réservée moins de 30 jours avant la date de prestation : la réservation ne sera effective qu'après réception d'un versement d'arrhes de 50% du montant total.
- Si l'annulation intervient plus de 21 jours avant la date d'arrivée, les arrhes versées pourront être utilisées pour un report de prestation jusqu'à 3 mois après la date de réservation initiale, sous réserve de disponibilité de l'établissement ; le tarif de la prestation pourra être révisé selon la saison. **En temps de COVID le report pourra être prolongé jusqu'à 6 mois après la date de prestation initiale.**
- Toute réservation annulée 21 jours et moins avant la date d'arrivée sera facturée dans sa totalité. **En temps de COVID le délai d'annulation sans frais est de 48h00 ou plus avant la date de prestation, sous réserve de présentation d'un test PCR positif.**
- Le nombre de chambres doit être confirmé au plus tard 7 jours avant la date de l'événement et sera retenu comme base de facturation. Passé ce délai les chambres réservées et non occupées seront facturées dans leur intégralité.

- Toute allergie (alimentaires et/ou textile), la liste des participants, le cahier des charges avec les horaires doivent être transmis au minimum 7 jours avant la date d'arrivée.
- La liste nominative des participants aux séminaires devra être adressée à l'établissement au plus tard 48 heures avant la date d'arrivée.
- Le choix des menus pour les groupes et séminaires devra être adressé à l'établissement au plus tard 8 jours avant la date d'arrivée.
- Le nombre de couverts définitif, ou repas à servir, doit être confirmé au plus tard 48 h avant la date de l'événement et sera retenu comme base de facturation. Passé ce délai, tout repas commandé et non consommé sera facturé à 100%.
- Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 et doivent être libérées au plus tard à 11h. Informez-nous de votre heure d'arrivée et nous ferons le maximum pour satisfaire votre demande.
- Toute chambre non libérée à 11h le jour du départ engendrera la facturation d'une nuitée supplémentaire.
- Les salles de réunion sont disponibles de 8h00 à 18h00. Sans accord au préalable consenti lors de la validation du devis et pour chaque heure supplémentaire, un forfait de 20€/heure/participant sera appliqué. Le personnel de l'établissement pourra aussi faire libérer la salle à 18h00 pour le besoin d'autres activités de l'établissement.
- Les apéritifs, le vin et les eaux sont servis suivant un quota spécifique indiqué dans la proposition des repas pour les groupes en pension complète.
- Pour tous les groupes : les extras (boissons ou prestations supplémentaires) non prévues au devis et non prises en charge par la société, doivent être réglés par les participants avant leur départ. A défaut de règlement par les participants, lesdits extras seront facturés au client qui sera solidairement responsable du paiement.
- Délai de règlement : les factures « séminaires » sont payables 30 jours à dater de la réception de facture de solde. Toute réclamation devra être faite dans un délai de 8 jours à compter de la date de la facture.
- Au cas où le paiement serait effectué après les 30 jours, date de la facture, des pénalités pour retard de règlement seront dues. Elles représentent 3% du montant total par mois de retard. Tout mois entamé sera calculé au prorata. Tout incident de paiement rend immédiatement exigible la totalité des sommes dues.
- Pour les réservations de groupes de tourisme réservés en direct, l'établissement demande un prépaiement avant le séjour correspondant à 50% du montant de la réservation lors de la validation de celle-ci et le solde avant l'arrivée.
- Dans le cadre d'une réservation effectuée par un autocariste, une agence de voyage ou un tour opérateur, l'établissement demande le règlement intégral de la réservation par chèque ou virement bancaire au plus tard une semaine avant l'arrivée du groupe.
- Prestataires extérieurs :
 - Dans le cas où le prestataire est mandaté par Le Donjon – Domaine Saint Clair, la facture sera directement adressée à l'hôtel, qui facturera ensuite au client,
 - Si le prestataire est mandaté par l'entreprise ou le client directement, la facture sera directement adressée au client, l'hôtel n'intervenant pas dans le règlement de la facture.

Cas de force majeure

- Le Prestataire se réserve la faculté de suspendre, retarder, modifier ou annuler l'exécution de Commande en cas de survenance d'évènements ou de circonstances de force majeure ou de cas fortuits ou d'évènements ou de circonstances contractuellement assimilés aux cas de force majeure ou de cas fortuits telle que : incendie, inondation, épidémie, guerre, réquisition, grève, ouragan, tornade, tremblement de terre, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté du Prestataire intervenant postérieurement à la Commande et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.
- Il est précisé que, dans une telle situation, le Client ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre du Prestataire.

Données à caractère personnel

- En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont indispensables au traitement de sa Commande. Elles ne sont utilisées que dans le cadre des finalités pour lesquelles le Client les a communiquées.
- Ces données peuvent être communiquées aux seuls partenaires du Prestataire qui concourent à la fourniture des Services.
- Les données sont stockées dans le respect de la législation française et de la réglementation européenne.
- Les durées de conservation et d'archivage des données respectent les recommandations de la CNIL et/ou les obligations légales.
- Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.
- Ce droit peut être exercé soit par courriel à l'adresse suivante info@hoteletretat.com, soit par courrier à l'adresse postale suivante Le Donjon - Domaine Saint Clair, Chemin de Saint Clair, 76 790 Etretat.

Propriété intellectuelle

- Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, dessins représentant le Service. Le Client s'en interdit donc la reproduction ou exploitation.

Droit applicable

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

Réclamations

- Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance du Prestataire par écrit à l'adresse suivante Le Donjon - Domaine Saint Clair, Chemin de Saint Clair, 76 790 Etretat dans les 10 jours après la fin du Service.

Litiges

- Tout litige né de la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation des présentes CGV, et plus généralement des relations de toutes natures entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun, sauf dispositions légales impératives ou d'ordre public contraires applicables.
- Le Prestataire et le Client s'efforceront de résoudre à l'amiable les difficultés éventuelles pouvant survenir dans l'application des présentes conditions.
- Le Client est informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) où :
 - auprès du Médiateur de la consommation Médicys dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.medicys-consommation.fr.
 - Le Client peut également avoir recours à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») accessible depuis le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Assurance

- GAN ASSURANCES représentée par Philippe GORLIN, LE HAVRE THIERS, 118 Avenue René Coty, 76600 - LE HAVRE, Tél : 02.35.42.41.49