

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 par l'Etablissement Les Hauts de Gageac sur son Site internet et ses Services mobiles.

Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.

Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

Les noms « Établissement » et « site » font référence dans l'ensemble de ce texte au site nommé www.leshautsdegageac.fr

****COVID-19****

Dans cette période de crise sanitaire nous tenons à informer nos clients de deux éléments spécifiques de nos Conditions Générales de Vente :

La flexibilité : Merci de bien lire l'article 7 des présentes CGV.

La responsabilité : Merci de bien lire l'article 10 des présentes CGV.

2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site internet ou les Services mobiles et de ses partenaires.

3. Opposabilité des conditions générales

En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation sur le Site internet ou les Services mobiles ou auprès de ses partenaires.

4. Réservation

Les réservations se font sur le site web, par téléphone, par e-mail ou par courrier.

La réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client, soit en communiquant un numéro de carte de crédit avec date de validité et cvc ou par versement d'arrhes, et après réception d'une confirmation de réservation détaillée.

Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'établissement (exceptions faites pour les réservations prépayées au moment de la réservation).

L'établissement se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de carte de crédit serait incorrect ou la réservation incomplète.

Les réservations quelles que soient leurs origines seront payables en euros uniquement.

L'établissement accepte les cartes de crédit suivantes : Visa, Mastercard, Carte Bleue et Amex et possède un système de réservations sécurisée (SSL) qui protège et crypte toutes les données sensibles transmises à la réservation afin d'empêcher toute divulgation à un tiers.

Lors de l'enregistrement de la réservation, un acompte de 40% sera prélevé sur la carte de crédit sauf dans le cas suivant : Offre promotionnelle « non annulable- non remboursable » où l'intégralité du séjour sera prélevé au moment de la réservation.

5. Paiement

Le client doit se présenter à l'établissement avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement.

L'établissement pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Le solde du paiement s'effectue à l'établissement à la fin du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit de la totalité du séjour s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié d'arrhes.

Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'établissement pourra demander au client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

Deux modes de versement des arrhes sont possibles :

- soit par chèque à l'ordre de l'établissement et adressé directement à l'établissement
- soit par carte bancaire ou virement bancaire.

Dans ce cas, la réservation ne devient ferme et définitive qu'à réception des arrhes par l'établissement, dans les délais impartis.

Le paiement du solde du séjour s'effectuera sur place auprès de l'établissement.

6. Annulation de séjour

Toute annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à l'établissement ou par téléphone. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'établissement aura confirmé son acceptation par écrit.

En cas d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) :

- A plus de 20 jours de la date d'arrivée : votre acompte vous sera remboursé et aucun frais ne sera appliqué.
- A 20 jours et 6 jours de la date d'arrivée : 60% du montant total du séjour seront facturés.
- A 5 jours et 0 jours de la date d'arrivée : 100% du montant total du séjour seront facturés.

L'annulation d'une réservation ne deviendra effective qu'après confirmation par Email par Les Hauts de Gageac.

En cas de non présentation, Les Hauts de Gageac se réserve le droit de prélever la totalité du montant du séjour sur votre carte bancaire.

Interruption du séjour :

En cas d'interruption du séjour en cours, 100% du montant du séjour restant seront facturés.

7. Force majeure

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties 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 événement 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.

****Dans le cas du COVID-19 l'établissement accepte les modifications et annulations de séjour de dernière minute si un nouveau confinement ou une restriction de circulation devait être décidée par le gouvernement. ****

8. Prix

Les prix sont indiqués en Euros. La TVA est toujours comprise.

Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation.

Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'établissement lors du séjour et la taxe de séjour.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Les établissements, professionnels indépendants, sont libres de faire varier leur prix à tout moment. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

9. Réclamations, litiges

Toute réclamation doit être formulée auprès de l'établissement et ce, dans un délai de 7 jours à compter de la date de séjour.

À défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de 30 jours, chacune des parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

10. Responsabilités

Il appartient à l'Établissement de prendre toutes garanties et toutes assurances nécessaires à l'accueil du public dans son Établissement et à l'exercice de son activité. La responsabilité de l'établissement est limitée en cas de vol de biens ou d'objets lorsqu'ils ont été confiés à sa garde uniquement.

Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Le client devra informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine. Il est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, (chambre, mobiliers, objets accessoires et nécessaires, espaces communs tels que piscine, jacuzzi, jardin, salon, sanitaires) à supporter les coûts de remise en état.

Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou considéré comme mettant en danger la vie d'autrui 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. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

**** Dans le cas du COVID-19 et dans le cas où un client présente des symptômes pendant son séjour l'établissement imposera un isolement dans sa chambre et une prise de température. Si le client refuse ou si le client cache volontairement des symptômes, l'établissement s'autorise à lui refuser le service et à mettre fin à son séjour. Le reste du séjour sera dû. ****

Le client s'engage à n'inviter aucune personne extérieure à l'établissement. Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant l'heure indiquée sur le panneau informatif de chacune des chambres, le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

L'établissement Les Hauts de Gageac propose un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'établissement ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'établissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Les photographies présentées sur le Site et les Services mobiles de l'établissement ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. 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 d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

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, imprévisible et insurmontable, 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.

11. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'établissement se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un établissement de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du client.

L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux établissements et un appel téléphonique restent à la charge de l'établissement.

12. Médiation

Le décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, qui transpose en droit français la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, viennent préciser les conditions d'application de l'article L152-1 du Code de la consommation, qui oblige les professionnels de tous secteurs de la consommation à proposer une procédure de médiation en cas de litige avec leurs clients. Selon la loi, l'issue de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours. Nous vous invitons à formuler vos demandes exclusivement par mail qui apporteront une datation de votre correspondance et d'en garder une archive personnelle.

Médiation externe

Vous trouverez sur le site gouvernemental la totalité des informations officielles concernant la médiation : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Nous vous invitons à consulter le site de Medycys : <https://www.mieist.bercy.gouv.fr>

Le site de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Vous pouvez aussi consulter les recours de la Commission Européenne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Nous portons à votre connaissance l'existence de l'autorité européenne, appelée à se prononcer par des décisions contraignantes sur des litiges concernant les activités de traitement transfrontalier, garantissant ainsi une application uniforme des règles de l'UE et évitant que des réponses différentes soient apportées à une même affaire dans plusieurs juridictions : https://edpb.europa.eu/edpb_fr

13. Droit applicable

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française et européenne.