



# Conditions générales de Ventes sur Internet



## Définitions

SAS PALMYRA HOTEL CAP D'AGDE, si après désignée « hôtel », exploite le site web [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com), site de réservation hôtelière de l'hôtel agissant sous la marque commerciale Palmyra Golf hôtel \*\*\*\*. La réservation peut se faire également par l'intermédiaire des services mobiles i-mode et WAP. D'autres prestations peuvent être réservées par l'intermédiaire du site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com) auprès des partenaires de l'hôtel. La réservation se fait directement entre le client et les partenaires de l'hôtel. Le client déclare avoir obtenu de l'hôtel toutes les informations nécessaires sur le site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com). Toute réservation par le site web [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com) ou par les services mobiles suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales. L'accord du client concernant les présentes conditions générales intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur. Le site mentionne les informations suivantes :

- La notice légale permettant une identification précise de l'hôtel et indiquant sa raison sociale, l'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social, si elle est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel son numéro individuel d'identification, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
- les caractéristiques essentielles des hébergements proposés
- les prix ;
- les modalités de paiement ;
- les conditions générales de vente ;
- la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- la durée minimale du contrat proposé, le cas échéant.

Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés ne le seraient pas à des fins personnelles. L'ensemble des informations accessibles sur le site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com) est présenté en langue française. Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales. Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- « accusé de réception » :

Courrier électronique envoyé par [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com) au client récapitulant la réservation passée par le client et confirmant sa réception par [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com).

- « confirmation de réservation » :

Document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services réservés par le client via internet, et par lequel il saisit éventuellement son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.

- « client » : personne physique agissant pour ses besoins personnels ou professionnels mais sans rapport avec l'activité hôtelière

- « courrier électronique » :

Tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyés par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère.

- « demande de réservation » :

Demande de réservation de chambres d'hôtel effectuée par le client par les services mobiles ou par internet.

- « i-mode » :

Ensemble des services et protocoles permettant de connecter des téléphones portables à Internet, et permettant notamment la consultation et la réservation de services hôteliers fournis par l'hôtel.

- « partenaires » :

Fournisseurs de services accessibles depuis le site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com).

- « réservation en ligne » :

Réservation de chambres d'hôtel par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé sur le site internet de l'hôtel accessible à l'adresse [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com).

- « service » :

Réservation de chambres d'hôtel dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site web [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com).

- « site web » :

Service électronique exploité par l'hôtel sur le réseau internet et accessible à l'adresse [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com).

- « WAP » :

Protocole de communication dont le but est de permettre d'accéder à Internet à l'aide d'un terminal mobile.

## **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'hôtel sur son site web [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com). 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 accessibles sur le site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com)

## **Champ d'application**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet.

## **Durée**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par l'hôtel sur le site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com). L'hôtel se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com) ou l'espace de réservation en ligne. L'hôtel n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site ou des services qui y sont associés, tels que l'espace de réservation en ligne.

## **Réservation**

Le client choisit les services présentés sur le site. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le site web 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 la responsabilité de l'hôtel ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

## **Processus de réservation**

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le site web [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com) ou par demande de réservation via les services mobiles. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par l'hôtel, ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :

1. étape 1 : recherche et choix de la chambre et d'un tarif;
2. étape 2 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif), dans le cas de la réservation en ligne uniquement ;
3. étape 3 : renseignement des coordonnées du client ;
4. étape 4 : consultation et acceptation des conditions générales de vente ;
5. étape 5 : validation de la réservation par le client.

## **Accusé de réception de la réservation**

La réservation du client fait l'objet d'un accusé de réception par courrier électronique. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement.

## **Annulation ou modification du fait du client**

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, dès lors que les prestations sont fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. Les conditions d'annulation ou de modification sont indiquées dans les conditions de vente attachées à chaque tarif, si applicable. Si les conditions de vente du tarif le permettent, l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement par courrier électronique. Les réservations avec pré-paiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes versées ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif. En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissé. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait. Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 11.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

## **Garanties**

L'hôtel est tenu de la garantie de conformité des services, dans les conditions posées aux articles L. 212-1 et s. du Code de la consommation. Le client bénéficie d'une garantie contractuelle que pourrait présenter le service.

## **Responsabilité**

Si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'hôtel 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. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait, dès lors que ces variations ne portent pas sur les caractéristiques essentielles du service. L'hôtel ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, de fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires, tels que 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. L'hôtel n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de l'hôtel, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

## **Réclamations**

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de l'hôtel par écrit dans les 24 h de l'arrivée, directement auprès de l'hôtel.

## **Prix**

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et le(s) date(s) sélectionnée(s). Les prix sont affichés en montant TTC, en Euro, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site. Si le paiement s'effectue dans une monnaie autre que la monnaie du pays de résidence du client, les frais de change seront à la charge du client. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en Euro. Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix. La taxe de séjour, indiquée pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès de l'hôtel sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne où ce montant peut être inclus. 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. Seule la monnaie confirmée lors de votre réservation est garantie. L'hôtel, lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande.

## **Paiement**

Pour toute réservation en ligne, l'intégralité des nuitées sera débitée sur votre carte bancaire. Le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne) dans un délai de 72 heures. Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux : par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express) en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL) le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement.

En cas de (réservation non annulée – client non présent), le client sera débité du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation. L'hôtel a choisi la vente à distance afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par l'hôtel. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'hôtel d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement. Si le client réserve plusieurs chambres mais que le prépaiement n'est nécessaire que pour une seule chambre par exemple, dans ce cas, la carte de paiement qui est utilisée permet de payer la chambre concernée par le prépaiement et la carte de paiement qui aura été saisie servira de garantie pour les autres chambres. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité au lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement si indiquées dans le tarif, le prix du petit déjeuner si il est inclus dans le tarif, et la TVA incluse.

## **Respect de la vie privée**

Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et seront communiquées à l'hôtel, au prestataire de paiement en ligne, et à ses partenaires contractuels. A défaut de renseignement, l'hôtel ne pourrait enregistrer de réservation. Le client peut écrire à l'hôtel, dont les coordonnées sont indiquées sur le site [www.palmyragolf.com](http://www.palmyragolf.com), pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement par l'hôtel, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978. Le client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. Le client est informé que l'ensemble des données à caractère personnel collecté fera l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable du traitement est l'hôtel. Le traitement de ces données permettra à l'hôtel de remplir ses obligations vis-à-vis du client et d'informer le client des offres spéciales et de tout nouveau service créé par l'hôtel. 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. Le client autorise l'hôtel 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 l'hôtel au titre des présentes conditions générales.

## **Convention de preuve**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la 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 l'hôtel seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des *no show*, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Les présentes conditions générales, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande 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 ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

Merci de consulter les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif/type de chambre, elles figurent sur la liste des tarifs.