

## Conditions générales de location

### Régime juridique du contrat

La présente location est conclue à titre de résidence provisoire. Les locaux ne pourront être utilisés à titre d'habitation principale ou même secondaire. Le client ne pourra y pratiquer aucune activité commerciale, artisanale ou professionnelle. Le client occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. En conséquence, le contrat sera régi par les dispositions du code civil ainsi que par les conditions prévues aux présentes.

### 1. Préambule

1. Le Site permet la réservation de chambres à l'Hôtel du Lac d'Arjuzanx.
2. Toute réservation par le site suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé.
3. L'accord du client concernant les présentes conditions générales et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.
4. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standard de son navigateur ou ordinateur.
5. Le Site mentionne les informations suivantes : la notice légale permettant une identification précise de la SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx indiquant sa raison sociale, l'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social, son numéro individuel d'identification d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée, les caractéristiques essentielles des hébergements proposés, les prestations complémentaires proposées, les prix, les modalités de paiement, les conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé, la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci, la durée minimale du contrat proposé, le cas échéant.
6. Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels.
7. 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.
8. Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

### 2. Objet

1. Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par [www.hotel-lac-arjuzanx.com](http://www.hotel-lac-arjuzanx.com)
2. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.
3. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur le Site.

### 3. Champ d'application

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

### 4. Durée

1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par [www.hotel-lac-arjuzanx.com](http://www.hotel-lac-arjuzanx.com)
2. SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le Site ou l'espace de réservation en ligne.

### 5. Réservation

1. Le client choisit les services présentés sur le Site.
2. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le Site et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
3. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx ne peut être recherchée à cet égard.
4. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

### 6. Processus de réservation

1. Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le Site.
2. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx, ou lors du pré-paiement en ligne par carte bancaire. Le client doit confirmer sa réservation avant la date de fin d'option par courrier ou mail accompagnée d'un versement d'arrhes par chèque ou carte de crédit équivalent à 30 % du montant du séjour pour un séjour égal ou supérieur à 3 nuits, 50 % du montant du séjour pour un séjour inférieur à 3 nuits et 100% du montant du séjour pour un séjour d'1 nuit. A défaut de versement, l'établissement ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des espaces/chambres réservés.
3. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation.
4. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

### 7. Accusé de réception de la réservation

1. La réservation du client fait l'objet d'un accusé de réception par courrier électronique.

2. 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, acceptées par le client, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

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

1. 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 prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation.

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

3. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.

4. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent :

- la modification de la réservation peut être demandée auprès de l'hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

5. En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait. En cas de départ anticipé, le prix applicable sera celui correspondant à la durée ainsi écourtée et s'appliquera à compter de la date de son arrivée. Il est demandé au client de prévenir l'hôtel de la plage de la nouvelle date de départ au moins 48 heures avant celle-ci. Le non-respect de ce délai pourra entraîner le versement d'une indemnité de 1 nuit.

6. Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 12.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

En cas de force majeure (accident, décès, raisons médicales...), l'hôtel restituera, sur présentation d'un justificatif, le montant des arrhes versées.

#### **9. Séjour à l'hôtel**

1. En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

2. Les animaux sont accueillis dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans toutes les parties communes de l'établissement.

3. Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement (si besoin est avec le concours de la force publique) sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boissons, ni denrées alimentaires sans autorisation préalable de la direction. Le client s'engage à faire respecter, par les participants et leurs invités, l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumée). Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

4. L'hôtel propose un accès WIFI permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Hôtel 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 Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Hôtel, 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. 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.

5. Chambres : Les chambres seront mises à disposition des bénéficiaires à partir de 17 h et doivent être libérées le jour du départ à 11h. Tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire. L'hôtel, ayant des jours et horaires d'ouverture différents, il appartient au client de vérifier ceux-ci lors de sa réservation et, si nécessaire, de prévenir l'établissement d'une arrivée ou d'un départ hors plages horaires d'ouverture. L'hôtel s'arrangera alors directement avec le client pour lui communiquer la procédure à suivre.

6. Petit-déjeuner : le client doit annuler le nombre de petit-déjeuner au plus tard la veille, heure limite 22h. Au-delà, l'hôtel se réserve le droit de facturer les petits-déjeuners même s'ils ne sont pas consommés.

7. Lors du séjour et du départ du client l'hôtel se réserve le droit de pénétrer dans les lieux loués pour l'entretien ou la sécurité.

#### **10. Responsabilité**

1. Les photographies présentées sur le site ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les hôtels présentés 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.

2. SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, de fait de tiers, fait du client et notamment 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.

3. 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.

4. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

#### **11. Prix**

1. Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.

2. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la ou les date(s) sélectionnée(s).

3. Les prix sont confirmés au client en montant TTC en Euros, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros.

4. Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix.

5. 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.

6. 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.

7. Certaines offres promotionnelles disponibles sur internet sont vendues exclusivement sur internet soit uniquement à distance et en aucun cas à la réception de l'hôtel. Les promotions uniquement sur Internet sont non cumulables, non modifiables, ni annulables et sont valables au prix et dates

indiquées. Conditions particulières : les informations relatives à la carte bancaire du client sont nécessaires pour bénéficier de ces promotions. Toute modification ou annulation est impossible après la réservation. En cas d'annulation, le montant du forfait est intégralement dû.

#### **12. Paiement**

1. 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 (Visa, 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 via la plate-forme de paiement.

2. Le débit du paiement s'effectue à l'hôtel lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement 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'hôtel 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.

3. En cas de *no show* (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'hôtel débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant des arrhes sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation ou conservera la totalité du paiement dans le cas d'un prépaiement.

4. En cas de long séjour (supérieur à une semaine), une facturation sera établie par semaine.

5. À la fin du séjour, les arrhes seront déduites sur la facture finale, pour la période initialement prévue. Les factures du solde sont payables à réception le jour du départ. Sauf dispositions contraires, aucun délai de paiement n'est accordé. Le règlement des extras (blanchisserie, boissons, taxe de séjour...) réclamé aux participants, sera assuré par les participants concernés avant leur départ. A défaut de règlement, la facture sera adressée au client qui s'engage à la régler à la réception.

Tout retard de règlement donnera lieu à la facturation des pénalités de retard égales à 1 fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur sans mise en demeure préalable.

#### **13. Convention de preuve**

1. 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.

2. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

#### **14. Délogement**

En cas de non-disponibilité de l'hôtel choisi, ou en cas de force majeure, celui-ci se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, l'ensemble des frais impliqués par le transfert restant à la charge de l'hôtel, qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

#### **15. Force majeure**

SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx ne pourra être tenu responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

#### **16. Assurance – détérioration – casse – vol**

Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Un coffre-fort à la réception est à sa disposition. 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, espaces communs tels que terrasse, salon, sanitaires) à supporter les coûts de remise en état.

#### **17. Intégralité**

1. Les présentes Conditions générales de vente, 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.

2. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.

#### **18. Evolution/modification des Conditions générales de vente par internet**

1. Les présentes Conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des Conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

#### **19. Service client**

Pour toute réclamation relative à votre réservation hôtelière, notre service client est à votre disposition tous les jours de 8h à 22 h 00 (heure française) aux numéros de téléphone suivants :

SAS Hôtel du Lac d'Arjuzanx – Le Bourg- 40110 Morcenx la Nouvelle

Tel : 0665708743

Mail : contact@hoteldulac.eu

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)