

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Article 1. Glossaire

« **l'Hôtel** » : l'établissement LE PALACE DE MENTHON exploité à 665 Rte des Bains, 74290 Menthon-Saint-Bernard par la société LES BAINS DU LAC, société anonyme au capital de 2 100 000€ dont le siège social est situé 67 Quai Charles de Gaulle à LYON (69006), et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 402 753 081

« **Le Site** » : <https://www.palacedementhon.com/fr/>

« **Contrat d'établissement** » : contrat ayant pour objet la fourniture des prestations par l'Hôtel de l'ensemble des prestations définies ci-après et qui ont été effectivement commandées par le Client suite à la validation de sa réservation en ligne ou par tout autre mode de réservation.

« **Client** » : Personne physique majeure ayant la pleine capacité juridique lors de la signature du contrat d'établissement.

« **Services** » : Prestations de services commercialisées par l'Hôtel, consistant, dans le cadre d'un contrat avec l'établissement, de la mise à disposition de chambres dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le Site, avec ou sans repas et/ou petits déjeuners et autres services complémentaires liés à l'hébergement temporaire, et notamment les activités artistiques. Ces prestations conformes aux dispositions de l'article L.111-1 du Code de la consommation sont listées sur le Site.

« **Extras** » : Prestations de services commercialisées par l'Hôtel consistant, à des services différents et complémentaires à ceux proposés dans le cadre de la mise à disposition de chambres dont les caractéristiques essentielles sont proposées sur le site.

### Article 2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restriction ni réserve, à tout achat des services de réservation de chambres d'hôtel et de prestations annexes proposées par l'Hôtel aux consommateurs et clients non professionnels sur le site Internet de l'Hôtel.

Elles définissent les droits et obligations des Parties dans le cadre de la réservation à distance des services proposés par l'Hôtel sur son Site. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et le suivi de la réservation entre les parties contractantes, son maintien et sa validité.

Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute réservation ; le choix et l'achat d'un service étant de la seule responsabilité du Client.

Les services figurant sur le site sont proposés pour être fournis au Client par l'Hôtel à l'exclusion de tout autre lieu, suite à une réservation effective par le Client.

### **Article 3. Capacité et acceptation du client**

Tout Client reconnaît avoir la capacité de contracter dans les conditions décrites dans les présentes Conditions Générales de Vente, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toutefois, la Direction de l'Hôtel se réserve le droit de demander au Client, lors de son arrivée, une pièce justificative de son identité comportant notamment l'indication de sa date de naissance.

Le Client, après présentation de sa pièce d'identité, s'engage à remplir la fiche individuelle de police dans les pays concernés, conformément aux dispositions des articles R814-1 et suivants du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Le Client reconnaît que les présentes conditions font partie intégrante du Contrat d'Etablissement.

Le Client accepte que les Conditions Générales de Vente, les documents contractuels l'informant des services spécifiques et des prix de chacun des services, ainsi que les bons de commande et les modalités de ceux-ci, lui soient présentés en ligne sur le Site aux fins de conclusion du Contrat d'Etablissement.

Le Client déclare avoir obtenu de l'Hôtel toutes les informations nécessaires sur le Site.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, les avoir acceptées, ainsi que l'ensemble des éléments de la proposition avant de passer sa commande et en avoir accepté tous les termes.

Toute validation d'une réservation en ligne à partir du Site par le Client nécessite la consultation et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client accepte expressément que la saisie des informations bancaires requises, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et la validation de la demande de réservation, constituent une signature électronique au sens de l'article 1367 du Code Civil, qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

### **Article 4. Prestations**

Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés et les prestations associées sont décrites sur le Site ; les fiches de chaque catégorie de chambres proposées peuvent être consultées sans réserve :

- Dans la rubrique correspondante du Site,
- Lors du processus de réservation sous le calendrier de disponibilité des chambres
- Et lors du choix d'une chambre.

Les photographies des chambres sont non contractuelles dans la mesure où les éléments de présentation ou de décoration intérieures, ainsi que les dimensions des chambres sont différents d'une chambre à l'autre. La responsabilité de l'Hôtel ne pourrait être engagée de ce fait.

## **Article 5. Réservation**

- Processus de réservation en ligne :

Le Client sélectionne sur le site Internet les services qu'il désire réserver, en choisissant les dates envisagées de son séjour, le type de chambre et le tarif, ainsi que les prestations annexes le cas échéant.

Après vérification et validation du détail et du prix total de la réservation, le Client saisit ses coordonnées personnelles et les éléments nécessaires à son paiement ou prépaiement (coordonnées de sa carte bancaire).

Pour confirmer la réservation, le Client doit valider les présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client s'engage à compléter les informations demandées sur la demande de réservation et atteste la véracité et l'exactitude des informations transmises.

- Formation du contrat en ligne :

Pour les réservations passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une réservation sur le site de l'Hôtel est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide 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 (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

Toute réservation passée sur le Site constitue la formation d'un contrat à distance conclu entre le client et le Prestataire, le Client est donc tenu de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler immédiatement toute erreur auprès de l'Hôtel.

La vente de Service ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la réservation par le Prestataire, par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

L'Hôtel se réserve le droit de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une facture antérieure.

- Autres méthodes de réservation :

Le client peut également réserver en contactant directement le service de réservation en utilisant le numéro de téléphone référencé sur le site +33 (0)4 78 17 50 90 ou l'adresse mail [reservation@palacedementhon.fr](mailto:reservation@palacedementhon.fr).

- Droit de rétractation / annulation par le client :

Il est rappelé au Client, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, dès lors que les services sont fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, les conditions contractuelles peuvent, le cas échéant, prévoir en fonction du contenu de la réservation validée par le Client, et comme indiqué pour chaque tarif, un droit de rétractation lorsque la réservation est effectuée sous la mention « Tarifs souples/flexibles ». Dans ce cas, le Client a pu prendre connaissance des conditions d'annulation afférentes, qui sont également rappelées lors des différentes étapes conduisant au paiement.

Si les conditions particulières du tarif le permettent, soit pour les seules réservations effectuées sous la mention « Tarifs souples/flexibles », soit sous une autre appellation mentionnant expressément le bénéfice de ce droit d'annulation, le droit d'annulation du Client doit être exercé dans un délai précis. La notification tardive de l'annulation entraîne l'application de frais d'annulation tardive d'un montant égal à la première nuit d'hébergement, plus les éventuels Extras figurant dans la réservation du Client, selon le tarif applicable, toutes taxes comprises, dans la réservation validée par le Client.

L'annulation par le client pourra être effectuée en contactant le service de réservation à l'adresse : [reservation@palacedementhon.fr](mailto:reservation@palacedementhon.fr) ou au +33 (0)4 78 17 50 90.

## **Article 6. Tarifs et prix**

Les services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le Site de l'Hôtel, lors de l'enregistrement de la réservation par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les prix relatifs à la réservation des services sont indiqués avant et pendant le processus de réservation. Les tarifs sont valables en temps réel. De même, pour les autres modes de réservation par téléphone ou par courriel, les tarifs sont valables au moment de la demande de réservation effectuée par le Client.

Les tarifs ne comprennent pas la Taxe de séjour réglable directement sur place auprès de l'Hôtel. Le Client s'engage à régler cette taxe et toutes les autres taxes qui pourraient être instaurées, sans contestation aucune auprès de l'Hôtel.

Les prix sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et sont affichés comme un montant incluant la TVA en vigueur au moment de la confirmation de la réservation, en euros ou dans la devise choisie par le Client. Les prix affichés ne sont valables que pour la période indiquée sur le Site.

Toutes les réservations sont payables en euros, comme indiqué lors du processus de réservation. Si le paiement est effectué dans une autre devise, les frais de change seront à la charge du Client.

Sauf indication contraire, les services supplémentaires, tels que le petit-déjeuner et les autres Services et Extras qui peuvent être sélectionnés, ne sont pas inclus dans le prix. Toutefois, le prix de ces services supplémentaires validés dans la réservation du Client est payable lors du processus de réservation en ligne ou hors ligne. Ces tarifs sont également soumis à la TVA au taux en vigueur au moment de la réservation, le cas échéant, en fonction de la réglementation applicable pour ces catégories de produits ou services à un taux différent de celui applicable à la réservation de chambres.

Si un tarif implique que le paiement soit effectué à l'Hôtel au moment de l'arrivée ou du départ du Client, et que la devise du Client n'est pas la même que celle du pays dans lequel se trouve l'Etablissement, le tarif pratiqué par ce dernier est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de l'évolution possible des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour dans l'Hôtel.

Les prix émis sont déterminés par une pratique de gestion in fine des prix. Ceux-ci peuvent donc dépendre de plusieurs paramètres tels que (liste non exhaustive) : la date de réservation, la date de séjour, le délai entre ces deux dates...

#### **Article 7. Paiement**

Le Client communique ses coordonnées bancaires en garantie de la réservation, sauf conditions particulières ou tarifs nécessitant un paiement en ligne tels que stipulés lors du processus de réservation.

La saisie des moyens de paiement est sécurisée par le cryptage SSL. Les informations suivantes seront demandées au Client afin de finaliser ses réservations : numéro de carte, date de validité, et cryptogramme visuel dans le cadre d'un paiement en ligne via la plateforme de paiement dédiée à cet effet. Il en est de même pour la communication des coordonnées bancaires requises dans le cadre des réservations effectuées par téléphone ou par courriel, selon les conditions de forme requises qui impliquent soit le paiement à la réservation, soit l'exigence d'un dépôt de garantie par empreinte de carte bancaire en fonction du prix de la réservation.

Le paiement est débité par l'Hôtel pendant le séjour sauf en cas de conditions ou tarifs particuliers où le paiement est débité lors de la réservation.

Les coordonnées bancaires prises en garanties de la réservation sont conservées sur les serveurs sécurisés des logiciels de réservation utilisés par l'Hôtel, et sont détruites après confirmation du parfait paiement par le client et de l'absence de contestation sur la prestation effectuée.

#### **Article 8. Informations précontractuelles**

Le Client reconnaît avoir eu communication des présentes Conditions Générales de Ventes, préalablement à la passation de sa réservation et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- Le prix des Services et les frais annexes ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel l'Hôtel s'engage à fournir les Services réservés ;
- Les informations relatives à l'identité de l'Hôtel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;

- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation ;
- Les informations relatives aux conditions contractuelles importantes ;
- Les moyens de paiement acceptés.

## **Article 9. Conditions de réalisation des prestations**

- Dégradation, vols

Tout objet volé dans la chambre pendant le séjour sera facturé au tarif en vigueur, étant précisé que ces tarifs sont disponibles à la réception de l'Hôtel.

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'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité 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 de sa réservation avant de quitter l'établissement, indépendamment de toute indemnité qu'il pourrait être amené à verser à l'Hôtel.

En cas de dégradation de la chambre, des parties communes, ou des objets de décoration, l'Hôtel se réserve le droit de facturer le Client au tarif des dommages causés et objets volés, et l'indemnité correspondante pourra être facturée sur la carte bancaire renseignée.

- Interdiction de fumer

Toutes les chambres sont non-fumeurs. Le Client sera tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, résultat de l'acte de fumer dans l'Hôtel. Il sera par conséquent, redevable de l'intégralité du montant des frais de nettoyage et de remise en l'état initial de l'élément ou l'espace endommagé. Une pénalité de 150 euros pourra être débité sur la carte bancaire du Client.

Une pénalité complémentaire pourra être mise à la charge du client en cas de préjudice subi par l'Hôtel du fait de la violation de l'interdiction de fumer par le client.

- Animaux

Les animaux, dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement, peuvent être acceptés selon la politique en vigueur de l'Hôtel moyennant le paiement d'un supplément. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration.

Pour des raisons réglementaires, nous acceptons au maximum 2 animaux de moins de 10 kg ou un seul animal de plus de 10 kg par chambre.

- Wifi

Un accès WIFI permettant aux clients de se connecter à Internet est proposé au Client, qui s'engage à ne pas l'utiliser en contradiction avec la loi, à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition, de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou droit voisin, sans l'autorisation des titulaires des droits.

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'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.

- Responsabilité de l'Hôtel

Les effets personnels du client laissés dans la chambre de l'Hôtel, notamment à l'extérieur du coffre-fort, ou dans les espaces publics de l'Hôtel relèvent de son entière responsabilité. L'Hôtel ne serait être tenu responsable de la perte, du vol, des détériorations ou des dommages causés auxdits effets.

L'Hôtel garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de réalisation des services réservés et effectivement payés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site Internet de l'Hôtel sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

- Délogement

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

- Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil.

## **Article 10. Plaintes**

Pour toute réclamation, le Client est invité à adresser un courrier ou un courriel à l'Hôtel, au plus tard dans les sept (7) jours suivant la fin du séjour :

[reservation@palacedementhon.fr](mailto:reservation@palacedementhon.fr)

L'Hôtel est tenu à la garantie de conformité des prestations, dans les conditions prévues aux articles L.111-2 et suivants du Code de la consommation, sans préjudice de toutes garanties contractuelles complémentaires, qui pourraient être convenue en dehors des présentes Conditions Générales de Vente, suivant un contrat écrit et dûment signé entre les Parties.

L'Hôtel ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait d'un tiers, du fait d'un Client ou du fait de ses partenaires tels que l'indisponibilité du réseau internet, l'impossibilité d'accéder au Site, l'intrusion extérieure, les virus informatiques ou, en cas de paiement ligne, le refus du banquier du porteur d'autoriser la transaction.

Les Parties pourront également recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

#### **Coordonnées du médiateur de la consommation**

Notre équipe reste à votre écoute pour toute question ou réclamation. N'hésitez pas à nous écrire à [reservation@palacedementhon.fr](mailto:reservation@palacedementhon.fr). Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, 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)

#### **Article 11. Informatique, liberté et vie privée, droit à l'image**

Les informations demandées au Client lors du processus de réservation, qui est entièrement sécurisé de bout en bout, sont nécessaires au traitement de sa commande et seront communiquées à l'Hôtel et/ou à son prestataire de paiement en ligne.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, chaque Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression sur les informations le concernant., dans les conditions prévues par la loi et les règlements en vigueur. Le Client dispose également, pour des motifs légitimes, d'un droit d'opposition au traitement des données le concernant. Le Client, s'il souhaite plus d'information, peut se référer à la Charte de protection des données personnelles établie par le Groupe LAVOREL HOTELS, régissant l'utilisation de toutes les données personnelles collectées par le Client ou contacter le service dédié à l'adresse suivante : [rgpd@lavoirelhotels.com](mailto:rgpd@lavoirelhotels.com)

Le Client est informé que l'ensemble des données à caractère personnel recueillies au cours de l'ensemble du processus de réservation fera l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable du traitement est l'Hôtel.

En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du Client doivent être transmises par le prestataire de paiement à la banque de l'Hôtel, pour l'exécution du contrat d'établissement. Le Client est informé que ce transfert de données peut donc être effectué dans des pays étrangers qui ne disposent pas d'une protection adéquate des données personnelles au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (art .69). Toutefois, le Client consent à ce transfert pour l'exécution de son contrat. Le prestataire de paiement s'est engagé auprès de l'Hôtel à prendre toutes les mesures de sécurité et de confidentialité des données pour lesdits transferts de données.



La réservation de nuités et/ou d'Extras dans l'établissement concerné et leur consommation par les Clients et/ou accompagnants, ou même la simple présence dans l'établissement n'autorise aucune opération d'enregistrement audiovisuel, de prise de vue, de photographie, que ce soit dans les locaux et dépendances de l'Hôtel y compris les chambres, en vue de leur utilisation commerciale, promotionnelle, publicitaire, de relations presse ou de relations publiques, d'illustration de site internet, etc.. , et plus généralement de toute utilisation collective ou susceptible d'impliquer un public. L'architecture intérieure, les créations graphiques ornant les parties communes et les chambres de l'établissement sont protégées par le droit d'auteur, dont les droits sont intégralement réservés.

Nous vous invitons à consulter la charte de protection des données personnelles clients : <https://www.lavorelhotels.com/charte-de-protection-des-donnees-personnelles-des-clients>

## **Article 12. Divers**

- Droit d'auteur

Le contenu du Site est la propriété de l'Hôtel et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Par ailleurs, l'Hôtel reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, supports publicitaires, etc. réalisés en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits supports sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de l'Hôtel qui peut la conditionner à une compensation financière.

- Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions. Tous les litiges pouvant survenir entre les Parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente seront soumis, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent du ressort de la Cour d'appel de LYON, à l'exception des litiges concernant les personnes non commerçantes et pour lesquels les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L 612-1 du Code de la consommation) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

## **Article 13. Opposition au démarchage téléphonique**

L'utilisateur a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (plateforme BLOCTEL) en appelant au +33 (0)4 78 42 96 81.