

Conditions générales de vente

Préambule

- 1) SARL Le Crest Voland exploite le site www.hotel-capricedesneiges.com, site internet de l'établissement Le Caprice des Neiges à Crest Voland 73590.
- 2) Ce site permet la réservation en ligne de chambres dans l'hôtel.
- 3) D'autres sites internet peuvent être utilisés comme intermédiaires de réservation, seules les conditions générales de vente de la SARL Le Crest Voland seront applicables en la matière.
- 4) Le client déclare avoir obtenu de la SARL Le Crest Voland toutes les informations nécessaires sur le site www.hotel-capricedesneiges.com.
- 5) Toute réservation par le site web www.hotel-capricedesneiges.com ou par les autres services suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé.
- 6) L'accord du client concernant les présentes conditions générales et les conditions de vente du tarif intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.
- 7) 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.
- 8) Le site mentionne les informations suivantes :
 - La notice permettant une identification précise de SARL Le Crest Voland et 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.
 - La durée minimale du contrat proposé, le cas échéant.
- 9) Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels.
- 10) 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.
- 11) L'ensemble des informations accessibles sur le site www.hotel-capricedesneiges.com est présenté en langue française.
- 12) Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Définitions

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« Accusé de réception » : courrier électronique envoyé par info@hotel-capricedesneiges.com au client récapitulant la réservation passée par le client et confirmant sa réception par Le Caprice des Neiges.

« 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 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 un 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.

« Partenaires » : fournisseurs de services accessibles depuis le site www.hotel-capricedesneiges.com, et notamment, les tours opérateurs, les sociétés de location de voitures, les fournisseurs de billets de train ou d'avion.

« Réservation en ligne » : réservation de chambres d'hôtel par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé sur le site SARL Le Crest Voland à l'adresse www.hotel-capricedesneiges.com.

« Service » : réservation de chambres d'hôtel dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site www.hotel-capricedesneiges.com

« Services mobiles » : ensemble des services et protocoles permettant de connecter des terminaux mobiles à internet et permettant notamment la consultation et la réservation de services hôteliers fournis par SARL Le Crest Voland.

« Site Web » : service électronique exploité par SARL Le Crest Voland sur le réseau internet et accessible à l'adresse www.hotel-capricedesneiges.com.

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 SARL Le Crest Voland sur son site web www.hotel-capricedesneiges.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 réserve accessible sur le site www.hotel-capricedesneiges.com

Champ d'application

- 1) Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet et/ou par téléphone.

Durée

- 1) Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par SARL Le Crest Voland sur le site www.hotel-capricedesneiges.com.
- 2) SARL Le Crest Voland se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web www.hotel-capricedesneiges.com ou l'espace de réservation en ligne.
- 3) SARL Le Crest Voland 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

- 1) Le client choisit les services présents 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 internet www.hotel-capricedesneiges.com et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
- 3) Le client pourra réserver, sur le site www.hotel-capricedesneiges.com, à titre individuel, une chambre maximum par réservation. Pour des réservations concernant des groupes affaires, réunions, séminaires..., les réservations seront faites exclusivement sur demande et acceptation de devis formulée sur l'adresse mail info@hotel-capricedesneiges.com.
- 4) Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de SARL Le Crest Voland ne peut être recherchée.
- 5) La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

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 web [www.hotel-capricedesneiges](http://www.hotel-capricedesneiges.com) ou par demande de réservation via les services mobiles.
- 2) La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par SARL Le Crest Voland, ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.
- 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.
- 5) La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :
 - Etape 1 : recherche d'un hôtel et choix de la chambre et d'un tarif ;
 - Etape 2 : sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires ;
 - Etape 3 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix(chambre, tarif, prestation complémentaire), dans le cas de la réservation en ligne uniquement ;
 - Etape 4 : renseignement des coordonnées du client ;
 - Etape 5 : consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé ;
 - Etape 6 : validation de la réservation par le client.

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 du contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférents au tarif sélectionné, acceptées par le client, les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

Service client

Pour toute réclamation relative à votre réservation hôtelière, notre service client est à votre disposition (heures françaises) au numéro de téléphone suivant:

- 04 79 31 62 95
- E-mail: info@hotel-capricedesneiges.com

L'adresse postale est la suivante:

Le Caprice des Neiges
1175 route du Col des Saisies
73590 CREST VOLAND – France

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,
 - Suite réservation directe auprès l'hôtel : l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.
 - Suite réservation via un intermédiaire : l'annulation de la réservation doit s'effectuer directement auprès de cet intermédiaire.
- 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.
- 6) Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 10h00 le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

Séjour à l'hôtel

- 1) L'hôtel accueille certains animaux dès lors que leur poids n'excède pas les 8 kg. Ils sont tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration.
- 2) 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 sans aucune indemnité, le règlement de l'intégralité du séjour sera alors encaissé selon le devis initial.
- 3) L'établissement propose un accès WIFI (payant ou non) 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 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 au livre 1er 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 (ou autre dénomination utilisée dans la charte informatique de l'entreprise), 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.

Responsabilité

- 1) Les photographies représentées 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 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.
- 2) SARL Le Crest Voland ne saurait être tenue 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.
- 3) SARL Le Crest Voland n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, du fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires.
- 4) Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site SARL Le Crest Voland, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.
- 5) Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande au frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de SARL Le Crest Voland par écrit dans les 24h de l'arrivée à l'hôtel directement auprès de l'hôtel ou aux coordonnées du service client indiquées plus haut.

Prix

- 1) Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.
- 2) Les prix s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et le(s) date(s) sélectionné(es).
- 3) Les prix sont confirmés au client en montant € TTC et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site.
- 4) Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension...) ne sont pas incluses dans le prix.
- 5) La taxe de séjour, indiquée pour chaque tarif, est réglée 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 de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
- 7) 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.
- 8) SARL Le Crest Voland, lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande.

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, Master card, Maestro) en indiquant directement le numéro de la carte ainsi que sa date de validité et le cryptogramme.
- 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. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. Dans le cas d'un tarif non prépayé, l'hôtel pourra demander au client, lors de son arrive, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommés 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 du séjour sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation.
- 4) Annulation du séjour.
En cas d'annulation ou de modification :
 - Jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée, l'hôtel prélève 30% du montant total de la réservation.
 - De 30 jours à 10 jours avant la date d'arrivée, l'hôtel prélève 50% du montant total de la réservation.
 - Moins de 10 jours avant la date d'arrivée, l'hôtel prélève 100% du montant total de la réservation.
- 5) SARL Le Crest Voland a choisi RESERVIT afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée. Il peut y avoir un refus
- 6) 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 sur la plate-forme de paiement 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.
- 7) Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration si le petit déjeuner est choisi, les taxes liées à la restauration et toutes autres prestations complémentaires sélectionnée par le client.
- 8) Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.

Respect de la vie privée

- 1) Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande, le cas échéant à l'envoi d'informations sur les produits et services.
- 2) Sauf opposition de la part du client, si celui-ci a effectué une réservation hôtelière sur le site www.hotel-capricedesneiges.com, SARL Le Crest Voland est notamment susceptible de lui adresser par courrier électronique sa « Newsletter » (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à son séjour hôtelier.
- 3) 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.
- 4) 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 SARL Le Crest Voland.
- 5) Le traitement de ces données permettra à SARL Le Crest Voland :
 - Remplir ses obligations vis-à-vis du client
 - Informer le client des offres spéciales et de tout nouveau service créé par SARL Le Crest Voland.
- 6) 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.
- 7) Le client autorise SARL Le Crest Voland 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 SARL Le Crest Voland au titre des présentes conditions générales.
- 8) En particulier lors du prépaiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement RESERVIT à la banque de l'hôtel, pour l'exécution du contrat de réservation hôtelière.

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) Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques SARL Le Crest Voland seront conservés dans les conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.
- 3) Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

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, à l'ensemble des frais impliqués par le transfert restant à la charge de l'hôtel choisi, qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

Force majeure

SARL Le Crest Voland 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.

Loi applicable

- 1) Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.
- 2) Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

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.
- 3) 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.
- 4) 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.

Evolution/modification des Conditions Générales de Vente par Internet

Les présentes Conditions Générales de Vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par SARL Le Crest Voland. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales de Vente par internet sera mise en ligne par SARL Le Crest Voland. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des Conditions Générales de Vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

Merci de consulter également les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif, type de chambre ou type de prestation, figurant sur la liste des tarifs.