CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions générales de vente font partie intégrante du contrat de vente et dont l'acceptation globale est obligatoire avant la conclusion de toute vente.

PREAMBULE

La société KAIKOURA, SAS au capital de 15 000 €, enregistrée au Registre du Commerce et des Société de Béziers sous le numéro SIRET 418 890 233 00018, code NAF 5510Z, dont le siège est situé au 6 rue du Docteur Privat à Lamalou-les-Bains (34240).
Le nom commercial est : Hôtel des Thermes

I – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1-1 – Généralités

Les présentes CGV s'appliquent aux opérations de ventes conclues par l'hôtelier avec des non professionnels du voyage. Selon le nombre type de produit vendu, des conditions spéciales peuvent s'appliquer : Conditions de Vente Groupe, Séminaires, Banquet, Société.

1-2 – Capacité

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.

La demande de réservation entraîne l'adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.

1-3 – Affichage des 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 ou dépenses personnelles (extra) fournies par l'hôtelier lors du séjour et, le cas échéant, la taxe de séjour.

Les prix mentionnés sur le site sont susceptibles de modification sans préavis et seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

1-4 – Modalités de paiement

L'établissement accepte principalement les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard & Mastercard.
Les chèques et les espèces sont acceptés. Le règlement en espèces ne pourra excéder 1 000 euros sur la totalité du séjour.

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 hors taxe de séjour.

Le débit du paiement peut s'effectuer lors de la réservation.

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.

Conformément à l'article L132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise l'Hôtel des Thermes à débiter sa carte bancaire du montant correspondant à sa réservation.
A cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien.

1-5 – Force majeure

La force majeure s'entend de tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Il en est notamment ainsi en cas d'insurrection, d'émeute, de prohibitions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques.

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.

Les clients supporteront notamment seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du séjour, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

1-6 – Réclamations

Toute réclamation doit être formulée par écrit auprès de l'hôtel dans un délai de 15 jours à compter de la date de séjour.
Tout différend, toute réclamation ou tout litige relatif aux modalités de réservation d'un séjour ou d'une chambre d'hôtel sont soumis au droit français.

1-7 – Règles générales relatives à l'hôtellerie

Il est de règle, en hôtellerie, de prendre possession de la chambre à partir de 15 heures et de libérer celle-ci avant 11 heures le lendemain.

Une chambre double ou twin est destinée à accueillir : 2 adultes et éventuellement, 1 enfant de moins de 12 ans et/ou un bébé.

La pension complète comprend le petit déjeuner et deux repas par jour.
La demi-pension comprend le petit déjeuner et un repas par jour.
Les boissons ne sont pas incluses.

Il appartient à chaque client de se renseigner, avant sa prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnavals, fêtes religieuses, fêtes nationales qui pourraient affecter le bon déroulement du séjour.
Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement.

Toutes nos chambres sont non-fumeurs. L'hôtel se réserve le droit de réclamer le montant d'une nuitée pour des frais de nettoyage supplémentaire au client qui fume dans sa chambre. Si le client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter l'hôtel.

1-8 – Informatique et Libertés

En application de la loi L.78-17 du 6 janvier 1978, le client est informé que les informations à caractère nominatif communiquées font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition expresse de sa part.

Les informations qui vous sont demandées lors de la réservation sont indispensables pour le bon traitement de votre demande. Ces informations ont pour seul destinataire l'hôtel concerné par la demande de réservation.

1-9 – Responsabilité

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 l'Hôtel des Thermes donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir.
Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

L'Hôtel des Thermes 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 prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

L'Hôtel des Thermes 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.

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.

1-10 – Séjour à l'hôtel

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.

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 et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

L'hôtel des Thermes propose un accès WIFI gratuit ainsi qu'un ordinateur dans le salon 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.

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.

1 - 11– Cookies

Ce site utilise des cookies. Il s'agit de fichiers contenant un identifiant envoyé depuis un serveur web vers le navigateur Web, puis stockés sur l'ordinateur des utilisateurs. Ils peuvent être utilisés pour faciliter l'accès et suivre le parcours de l'utilisateur lors de sa navigation sur le site.

Lors de la consultation du site, l'utilisateur peut aussi recevoir des cookies de tiers, notamment de Google Analytics. Cette solution nous permet d'analyser l'utilisation du site et de générer des statistiques de consultation. Les règles de confidentialité de Google sont accessibles à l'adresse https://policies.google.com/?hl=fr
Il est possible d'accepter ou de refuser les cookies. Le paramétrage en matière de gestion des cookies dépendent de votre navigateur. Les informations relatives à la gestion des cookies pour les principaux navigateurs sont accessibles aux adresses ci-dessous :

- **Pour Internet Explorer :** https://support.microsoft.com/fr-fr/products/windows?os=windows-10
- **Pour Chrome :** https://support.microsoft.com/fr-fr/products/windows?os=windows-10
- **Pour Safari :** https://support.apple.com/fr-fr/HT201265
- **Pour Firefox :** https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences?redirectlocale=fr&redirectslug=activer-desactiver-cookies
- **Pour Opéra :** http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html

1-12 – Vidéosurveillance

L'établissement est placé sous système de vidéoprotection pour des raisons de sécurité des biens et des personnes.
Les enregistrements sont effectués conformément à la réglementation en vigueur, notamment aux dispositions du Code de la sécurité intérieure et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
Les images sont conservées pour une durée limitée et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées.
Toute personne concernée peut exercer ses droits d'accès aux images la concernant en adressant une demande écrite à la direction de l'établissement, accompagnée d'un justificatif d'identité.

II – CONDITIONS PATICULIERES

Les animaux de petite taille sont acceptés avec un supplément de 8 € par jour. Les chiens guident d'aveugles et les chiens d'assistance sont acceptés. Les chiens tenus en laisse sont acceptés au restaurant.

2-1 – Les réservations « en direct » (email ou téléphone)

La réservation en direct par téléphone vous garantit le meilleur tarif.

Pour les séjours d'une nuit, aucun prépaiement n'est requis, Pour garantir votre réservation, nous vous demandons votre numéro de carte bancaire. Aucun montant ne sera prélevé d'avance, le règlement s'effectuera sur place lors du check-in. Le mail de confirmation vaut engagement de part et d'autre tant en termes de dates que de tarifs.

Pour les séjours de deux nuits minimums, ou réservation de plusieurs chambres pour une seule nuit, toute confirmation de réservation doit être accompagnée d'un versement d'arrhes (30%) et fera l'objet d'une confirmation écrite de notre part dès la réception des arrhes pour les séjours supérieurs à une nuit.

Les arrhes peuvent être réglées par chèque, virement bancaire ou carte bancaire.

Dans le cas d'un séjour spa ou golf, des arrhes de 30 % du séjour total devront également être versées à la réservation.

2-2 – Annulation

En cas d'annulation d'un séjour d'une nuit, sans arrhes versées, vous pouvez annuler ou modifier votre réservation sans frais jusqu'à 48h avant l'arrivée. Au-delà, l'hôtel facture la première nuit au tarif TTC.
En cas d'annulation d'un séjour de deux nuits minimums, les arrhes versées restent acquises et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement quelle que soit la raison de l'annulation « Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes chacun des contractants est maître de s'en départir, celui qui les a données, en les perdant (…) » (Art. 1590 du code civil).
Le droit de rétractation prévu pour certains achats à distance ne s'applique pas aux réservations hôtelières. Vous bénéficiez de ce fait des conditions d'annulation fixées par l'hôtel. Coordonnées du médiateur : Médiation Tourisme Voyage CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 08.

En cas de modification de dates de séjour 3 mois avant la date d'arrivée, les arrhes versées pourront être reportées sur un prochain séjour durant l'année en cours seulement.

En cas de départ anticipé de l'hôtel pendant le séjour pour cause de force majeure, mineure ou de convenance personnelle, le tarif appliqué ne sera plus le tarif forfaitaire consenti mais sera révisé en fonction du séjour réellement effectué, avec un minimum perçu au moins égal aux arrhes versées.

De plus, des frais d'annulation pourront être facturés, ces derniers pouvant aller jusqu'à la totalité du contrat de vente initial.

2-2-1 – No show hors séjour curiste

En cas de no show (non présentation du client, réservation non annulée) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'hôtel débitera le client à titre d'indemnité forfaitaire du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui aura été donnée en garantie de réservation.
Les no show avec prépaiement et des conditions de réservations non annulables et non remboursables ne seront pas remboursés.

2-3 – Réservation par le site internet hors cure thermale

Le site internet de l'hôtel permet la réservation hôtelière dans le cas d'un séjour.

Toute prise de réservation par le site suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé.

Le client choisit les prestations présentées sur le site au jour de la réservation. Le client est seul responsable de son choix de prestation sur le site internet.

2-4 – Tarifs

Nous avons deux tarifs en vigueur sur notre site. Pour toute réservation effectuée sur notre site, nous vous demanderons votre numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme, à titre de garantie.

- Tarif flexible

Pour garantir votre réservation, nous vous demandons votre numéro de carte bancaire. Aucun montant ne sera prélevé d'avance, le règlement s'effectuera sur place. Vous pouvez annuler ou modifier votre réservation sans frais jusqu'à 48h avant l'arrivée. Au delà, l'hôtel facture la première nuit au tarif TTC. Le montant de la première nuitée peut être prélevé dans les 48 heures avant l'arrivée.

- Tarif non annulable et non modifiable

La carte de crédit est exigée à la réservation et sera débitée immédiatement pour le montant total du séjour comme réservé, hors taxes de séjour. Aucun remboursement en cas de départ anticipé,

d'annulation ou de non-présentation. Aucune modification n'est autorisée une fois la réservation confirmée.

Notre site peut être amené à faire des offres promotionnelles pour lesquelles aucune annulation ou modification n'est possible. En application de l'article L121-20-4 du code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L121-20 n'est pas applicable.
Ces offres sont des offres tarifaires pour lesquelles aucun cumul, aucune annulation, aucune modification et aucun remboursement ne sont possibles.

2-5 – Soirée étape

La carte de crédit est exigée à la réservation en garantie, le règlement s'effectuera sur place lors du check-in. Le mail de confirmation vaut engagement de part et d'autre tant en termes de dates que de tarifs. Vous pouvez annuler ou modifier votre réservation sans frais jusqu'à 48h avant l'arrivée. Au-delà, l'hôtel facture la première nuit au tarif TTC.

2-6 – Court séjour (détente)

La réservation à l'Hôtel des Thermes d'un court séjour est au minimum de quatre nuitées consécutives. Un dépôt d'arrhes (30%) est demandé lors de la confirmation de réservation.

2-6a –Dépôt d'arrhes à la réservation

Toute confirmation de réservation doit être accompagnée d'un versement d'arrhes et fera l'objet d'une confirmation écrite de notre part dès la réception des arrhes. Ce courrier vaut engagement de part et d'autre tant en termes de dates que de tarifs.

Les arrhes peuvent être réglées par chèque, virement bancaire ou carte bancaire.

Dans le cas d'un séjour supérieur à une nuit vendue par l'hôtelier, les arrhes sont calculées en fonction du coût total de la prestation hôtelière avec un montant total de 30 % maximum hors taxe de séjour.

2-6b – Annulation

En cas d'annulation les arrhes versées restent acquises (Art. 1590 du code civil) et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement quelle que soit la raison de l'annulation.

En fonction de votre contrat d'assurance, le paiement à distance des arrhes par carte bancaire peut vous permettre d'ouvrir un dossier de remboursement (modalités à préciser auprès de votre banque ou de votre assurance).

En cas de modification de dates de séjour 15 jours avant la date d'arrivée, les arrhes versées seront reportées sur le prochain séjour seulement sur l'année en cours. En cas de modifications à moins de 15 jours de la date d'arrivée, des frais de réservation d'une nuitée seront appliqués.

En cas de départ anticipé de l'hôtel pendant le séjour pour cause de force majeure, mineure ou de convenance personnelle, le tarif appliqué ne sera plus le tarif forfaitaire consenti mais sera révisé en fonction du séjour réellement effectué, avec un minimum perçu au moins égal aux arrhes versées.

De plus, des frais d'annulation pourront être facturés, ces derniers pouvant aller jusqu'à la totalité du contrat de vente initial.

III – RESERVATION PAR LE SITE INTERNET POUR UNE CURE THERMALE

3-1 – Réservation

Le site internet de l'hôtel permet la réservation hôtelière dans le cas d'un séjour pour une cure thermale.

Toute prise de réservation par le site suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé.

Le client choisit les prestations présentées sur le site au jour de la réservation. Le client est seul responsable de son choix de prestation sur le site internet.

3-2 –Dépôt d'arrhes à la réservation

Toute confirmation de réservation doit être accompagnée d'un versement d'arrhes et fera l'objet d'une confirmation écrite de notre part dès la réception des arrhes. Ce courrier vaut engagement de part et d'autre tant en termes de dates que de tarifs.

Les arrhes peuvent être réglées par chèque, virement bancaire ou carte bancaire.

Dans le cas d'un séjour curiste vendue par l'hôtelier, les arrhes sont calculées par personne en fonction du coût total de la prestation hôtelière avec un montant total de 30 % maximum.

3-3 – Annulation

En cas d'annulation les arrhes versées restent acquises (Art. 1590 du code civil) et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement quelle que soit la raison de l'annulation.

En fonction de votre contrat d'assurance, le paiement à distance des arrhes par carte bancaire peut vous permettre d'ouvrir un dossier de remboursement (modalités à préciser auprès de votre banque ou de votre assurance).

En cas de modification de dates de séjour 15 jours avant la date d'arrivée, les arrhes versées seront reportées sur le prochain séjour seulement sur l'année en cours. En cas de modifications à moins de 15 jours de la date d'arrivée, des frais de réservation d'une nuitée seront appliqués.

En cas de départ anticipé de l'hôtel pendant le séjour pour cause de force majeure, mineure ou de convenance personnelle, le tarif appliqué ne sera plus le tarif forfaitaire consenti mais sera révisé en fonction du séjour réellement effectué, avec un minimum perçu au moins égal aux arrhes versées.

De plus, des frais d'annulation pourront être facturés, ces derniers pouvant aller jusqu'à la totalité du contrat de vente initial.

En cas de confinement suite à une pandémie, l'hôtel se devra de fermer ses portes pour motif cas de force majeure. La raison étant indépendante de notre volonté, les arrhes versées seront conservées par l'hôtel et il se verra proposé au client un avoir pour un report de séjour.

3-4 – Conditions de règlements

Une facture intermédiaire vous sera présentée en cours de séjour avec demande d'acompte.

La facture du solde du séjour, déduction faite des arrhes versées et de l'acompte, sera à régler la veille de votre départ.

IV – MENTION GENERALE

Depuis le 1er octobre 2024, notre hôtel fait partie du réseau **Logis de France**. Cette adhésion nous permet de garantir à nos clients un accueil chaleureux et un service de qualité, dans le respect des standards de confort et de convivialité propres à la marque. Les clients peuvent désormais bénéficier des avantages exclusifs de ce réseau, tels que des offres spéciales et une carte de fidélité Logis.

Utilisation de la carte Logis de France

La carte Logis de France ne peut être utilisée que sur les tarifs standard et non sur les tarifs négociés, réduits ou promotionnels (exemple : les tarifs négociés pour une cure ne sont pas valables). Elle est valable uniquement pour les réservations effectuées à des prix normaux et en direct.

MEDIATION

Vous pouvez contacter notre SERVICE APRES VENTE après votre séjour à l'adresse suivante : HOTEL DE DES THERMES, 6 rue du Docteur Privat, 34240 LAMALOU LES BAINS ou direction.lesthermes@gmail.com

A défaut d'une réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours , vous pouvez saisir gratuitement le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :
Adresse postale : Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17
Site internet : www.mtv.travel