

## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version en date du 09 mars 2023

### Article 1 – DEFINITIONS

Les termes définis ci-après auront les significations suivantes dans les présentes conditions générales de prestations de services :

« **Client(s)** » : désigne toute personne physique ayant la majorité légale et la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales, à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Conditions Générales** » : désignent les présentes conditions générales de prestations de services des Hôtels des Domaines de Fontenille, ainsi que leurs annexes qui en font partie intégrante.

« **Conditions tarifaires** » : désigne l'ensemble des prix des Services offerts par les Hôtels à leurs Clients.

« **Confirmation de réservation** » : désigne le document récapitulatif des détails de la Réservation faite par le Client, envoyé par le site internet ou transmis par l'Hôtel directement au Client.

« **Le(s) Hôtel(s)** » : désigne le(s) hôtel(s) exploité(s) par la société « Les Domaines de Fontenille » :

- Domaine de Primard – Ouest de Paris ;
- Domaine de Fontenille – Luberon ;
- Les Bords de Mer – Marseille ;
- Les Hortensias du Lac – Hossegor ;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse ;
- Santa Ponsa – Minorque ;
- Torre Vella – Minorque ;
- Les Hautes Mers – Ile d'Yeu ;
- Pieve Aldina – Radda in Chianti.

« **Les Domaines de Fontenille** » : désigne la société par action simplifiée, au capital de 48.597.020 euros, spécialisée dans la gestion de fonds, dont le siège social est situé Domaine de Fontenille – 84360 Lauris, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'Avignon, sous le numéro unique d'identification 798 361 184 dont le numéro unique d'identification TVA est FR13798361184 et dont le service clientèle est accessible par courriel à l'adresse [contact@lesdomainesdefontenille.com](mailto:contact@lesdomainesdefontenille.com).

« **Partie(s)** » : désigne séparément ou conjointement Les Domaines de Fontenille et le Client.

« **Politique de confidentialité** » : désigne le document qui expose les engagements des Domaines de Fontenille en matière de traitement des données personnelles des Clients dans le cadre d'une Réservation, d'un séjour ou d'un formulaire de contact.

« **Règlement Intérieur** » : désigne les règles de conduite que le Client doit adopter au sein des Hôtels.

« **Réservation** » : désigne toute demande de Services d'Hébergement/ou de Services Complémentaires effectuée par le Client.

« **Réservation à distance** » : désigne la Réservation effectuée par le Client sur le Site Internet [www.lesdomainesdefontenille.com](http://www.lesdomainesdefontenille.com), directement physiquement à la réception des Hôtels ou par courriel à l'adresse ou par téléphone aux adresses suivantes :

- Domaine de Primard – Ouest de Paris : [reservations@domainedeprimard.com](mailto:reservations@domainedeprimard.com) et 02 36 58 10 08 ;
- Domaine de Fontenille – Luberon : [reservations@domainedefontenille.com](mailto:reservations@domainedefontenille.com) et 04 13 98 00 00 ;
- Les Bords de Mer – Marseille : [reservations@lesbordsdemer.com](mailto:reservations@lesbordsdemer.com) et 04 13 94 34 00 ;
- Les Hortensias du Lac – Hossegor : [reception@leshortensiasdulac.com](mailto:reception@leshortensiasdulac.com) et 05 58 43 99 00 ;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse : [reservations@70hectares.com](mailto:reservations@70hectares.com) et 05 58 45 76 16 ;
- Santa Ponsa – Minorque : [receptionsp@fontenillemenorca.com](mailto:receptionsp@fontenillemenorca.com) et +34 971 372 352 .
- Torre Vella – Minorque : [receptiontv@fontenillemenorca.com](mailto:receptiontv@fontenillemenorca.com) et +34 971 217 409 ;
- Les Hautes Mers – Ile d'Yeu : [reservations@leshautesmer.com](mailto:reservations@leshautesmer.com) et 02 51 37 01 12 ;
- Pieve Aldina – Radda in Chianti. [reservations@pievealdina.com](mailto:reservations@pievealdina.com) and +39 0577 1911511.

« **Réservation physique** » : désigne la Réservation effectuée par le Client directement à la réception de l'Hôtel auprès des employés de cet Hôtel.

« **Services** » : désigne les Services complémentaires et les Services d'Hébergement.

« **Services Complémentaires** » : désigne la ou les services complémentaires aux Services d'Hébergement, tels que par exemple une demande de petit déjeuner, de déjeuner ou de dîner ou bien une demande de réservation de spa. Cette liste est non exhaustive. Les Services diffèrent selon l'Hôtel choisi.

« **Services d'Hébergement** » : désigne la ou les prestation(s) de réservation de chambre(s) d'hôtel et/ ou plus généralement d'hébergement(s) effectuée par le Client à distance sur le site Internet des Domaines de Fontenille, par courriel ou par téléphone.

« **Site Internet** » : désigne le site web accessible à l'adresse [www.lesdomainesdefontenille.com](http://www.lesdomainesdefontenille.com) et édité par Les Domaines de Fontenille, hébergé par SAS WIHP, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 509 986 188, dont le siège social est 77 rue du Faubourg Saint-Antoine à 75011 Paris.

**CES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT A TOUTES RÉSERVATIONS RÉALISÉES DANS DES HÔTELS DU GROUPE LES DOMAINES DE FONTENILLE, PAR UN CLIENT INDIVIDUEL.**

## **Article 2 – OBJET ET PRINCIPES GÉNÉRAUX**

**2.1** Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et les conditions dans lesquelles Les Domaines de Fontenille permet à ses Clients de bénéficier de l'ensemble des Services d'Hébergement et/ou de l'ensemble des Services Complémentaires au sein des Hôtels. Les Domaines

de Fontenille se réservent le droit de déroger aux Conditions Générales en négociant des conditions particulières avec ses Clients.

**2.2** Toute Réservation de Services d'Hébergement et/ou de Services Complémentaires proposés par les Hôtels implique au préalable la consultation et l'acceptation complète et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales. Le Client déclare avoir obtenu des Domaines de Fontenille toutes les informations nécessaires et disponibles pour procéder à la Réservation de Services d'Hébergement et/ou de Services Complémentaires.

**2.3** Les Conditions Générales ne régissent pas l'offre, la réservation ou la commande de Services d'Hébergement et/ou des Services Complémentaires proposés par des entités autres que Les Domaines de Fontenille et sur d'autres sites Internet et/ou applications mobiles. Les Domaines de Fontenille ne peut en aucun cas être tenu responsable des réservations proposées par des tiers.

**2.4** Les présentes Conditions Générales sont accessibles à tout moment sur le Site Internet des Domaines de Fontenille et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou document contradictoire.

**2.5** Les Hôtels se réservent le droit d'adapter, de modifier ou de compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes Conditions Générales de convenir avec le Client des conditions particulières. En tout état de cause, la version applicable au Client est celle en vigueur à la date de la Réservation. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les Conditions Générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle.

**2.6** Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les Conditions Générales ou de ne pas exiger l'application de l'une quelconque de ses stipulations ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification des Conditions Générales, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux Conditions Générales.

**2.7** Toute clause des présentes Conditions Générales qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par une décision de justice serait privée d'effet, mais sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres stipulations, ni affecter la validité des Conditions Générales dans leur ensemble ou leurs effets juridique.

**2.8** Les données enregistrées dans le système informatique des Domaines de Fontenille constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Ainsi, la Réservation, la saisie des informations bancaires, l'acceptation des Conditions Générales, des Conditions tarifaires, et de la Politique de confidentialité entre Les Domaines de Fontenille et le Client, a la même valeur qu'une signature manuscrite sur support papier. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques des Domaines de Fontenille seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme des preuves de communication, commande et paiement intervenues entre Les Domaines de Fontenille et le Client.

### **Article 3 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

**3.1** Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Réservation et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales 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 des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, 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 ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation et aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

**3.2** Le fait pour une personne physique (ou morale), de réserver sur le site Internet emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable.

## **Article 4 – RESERVATION DES SERVICES**

### **4.1 Dispositions Communes**

**4.1.1** Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, la destination et les modalités de Réservation des Services proposés par les Hôtels et avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires pour effectuer sa Réservation en toute connaissance de cause. Il est seul responsable de son choix de Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne peut plus être recherchées.

**4.1.2** Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises, et s'engage à signaler immédiatement toute erreur à l'Hôtel.

**4.1.3** L'enregistrement d'une Réservation est réalisé lorsque le Client accepte l'intégralité des présentes Conditions Générales et des Conditions tarifaires.

**4.1.4** La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la Confirmation de la Réservation par courrier électronique et après encaissement par l'Hôtel d'un montant correspondant à l'acompte

**4.1.5** Les Hôtels se réservent le droit d'annuler ou de refuser toute Réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Réservation antérieure.

**4.1.6** Chaque Réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, sauf accord des Domaines de Fontenille.

**4.1.7** Le Client pourra réserver, à titre individuel, un nombre maximum de quatre (4) chambres par Réservation. Pour toute Réservation de plus de quatre (4) chambres, le Client doit contacter par courriel ou téléphone directement Les Domaines de Fontenille ou l'Hôtel concerné, étant précisé qu'en cas de Réservation de cinq (5) chambres ou plus, les conditions générales de services de groupe peuvent être appliquées.

**4.1.8** Chaque Réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers.

## **4.2 Dispositions spécifiques selon le type de réservation**

La Réservation des Services d'Hébergement, et/ou des Services Complémentaires peuvent être effectuée par le Client à distance sur le Site internet (4.2.1) mais également par courriel (4.2.2), par téléphone (4.2.3) ou en physique (4.2.4).

### **4.2.1 Réservation à distance sur le Site Internet**

**4.2.1.1** Le Client peut se rendre sur le Site Internet, et sélectionner les Services qu'il désire réserver, selon les modalités suivantes :

- a. Après avoir cliqué sur l'onglet « *réservation* », le Client doit choisir l'Hôtel Domaine de Primard.
- b. Il doit ensuite indiquer les critères de sa demande à savoir la date d'arrivée, la date de départ, le nombre d'adulte(s), d'enfant(s) et de bébé(s) et son éventuel code promo. Le Client devra ensuite cliquer sur « *Vérifier les disponibilités* ».
- c. Une sélection de chambres est proposée au Client par le Site internet.
- d. Le Client sélectionne une ou plusieurs chambre(s) parmi les propositions disponibles, étant précisé que le Client ne peut pas réserver plus de quatre (4) chambres.
- e. Pour chaque chambre, le Client peut choisir entre les différentes offres proposées par les Domaines de Fontenille, puis appuyer sur la touche « *Choisir* ».
- f. A l'étape suivante, le Client peut choisir d'ajouter un ou plusieurs lit(s) bébé et des Services Complémentaires tels qu'une dégustation de vin, un massage, un repas, etc, puis cliquer sur « *Réserver* ».
- g. Le Client indique sa volonté ou non de souscrire à l'assurance annulation et complète le formulaire de Réservation en indiquant ses coordonnées (civilité, nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, l'adresse postale et le pays de résidence) et ses demandes spéciales (qui ne pourront être garanties).
- h. Le Client doit prendre connaissance des Conditions Générales, des Conditions tarifaires ainsi que de la Politique de confidentialité, et les accepter en cochant la case prévue à cet effet.
- i. Le Client confirme sa Réservation et saisie ses coordonnées bancaires pour procéder au paiement (Numéro de carte bancaire, titulaire de la carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme)
- h. Le Client finalise sa Réservation.

**4.2.1.2** Sur le Site Internet, 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 conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

**4.2.1.3** Toute Réservation passée sur le Site Internet constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et l'Hôtel.

**4.2.1.4** Le Site Internet propose, de façon occasionnelle et pour certains Hôtels, des offres commerciales spéciales, accessibles sur le Site Internet à l'exclusion de tout autre site tiers telles que

« *Meilleur tarif garanti* ». Le cas échéant, Les Domaines de Fontenille met à la disposition du Client les conditions particulières applicables à ces offres au moment de la réservation. Ces offres commerciales peuvent être modifiées à tout moment par Les Domaines de Fontenille, qui n'est contractuellement engagé que par les réservations validées par le Client et ne peut voir sa responsabilité engagée pour la modification ou le retrait d'une offre commerciale sur le Site.

#### **4.2.2 Réserveation à distance par téléphone**

**4.2.2.1** Le Client peut également effectuer une Réserveation de Services par téléphone au numéro suivant : 02 36 58 10 08.

**4.2.2.2** Lors de la réserveation téléphonique, les Hôtels transmettent au Client toutes les informations nécessaires pour effectuer son choix et poursuivre sa Réserveation.

**4.2.2.3** Les Hôtels transmettent ensuite par courriel un devis au Client ainsi que les Conditions Générales, la Politique de Confidentialité, les caractéristiques et les prix des Services.

**4.2.2.4** Le Client, s'il accepte les conditions du devis, doit confirmer sa Réserveation et retourner à l'Hôtel, un exemplaire du devis et des Conditions Générales dûment datés et signés par le Client, revêtu de la mention « Bon pour accord ».

#### **4.2.3 Réserveation à distance par courriel**

**4.2.3.1** Le Client peut également effectuer une Réserveation de Services par courriel à l'adresse suivante : [reservations@domainedepimard.com](mailto:reservations@domainedepimard.com).

**4.2.3.2** Lors de la réserveation par courriel, les Hôtels transmettent au Client toutes les informations nécessaires pour effectuer son choix et poursuivre sa Réserveation.

**4.2.3.3** Les Hôtels transmettent ensuite par courriel un devis au Client ainsi que les Conditions Générales, la Politique de Confidentialité, les caractéristiques et les prix des Services.

**4.2.3.4** Le Client, s'il accepte les conditions du devis, doit confirmer sa Réserveation et retourner à l'Hôtel, un exemplaire du devis et des Conditions Générales dûment datés et signés par le Client, revêtu de la mention « Bon pour accord ».

#### **4.2.4 Réserveation physique au sein des Hôtels**

Le Client peut se rendre directement sur place à la réception de l'Hôtel, et solliciter la Réserveation de Services d'Hébergement et/ou de Services Complémentaires auprès des employés de l'Hôtel. L'Hôtel proposera les chambres qui demeurent disponibles eu égard aux prérequis du Client à savoir le nombre de personnes, la durée du séjour, le prix etc.

### **Article 5 – TARIFS**

**5.1** Les prix sont exprimés en Euros, Hors Taxes (« HT ») ou Toutes Taxes Comprises (« TTC »). Les tarifs des Services d'Hébergement s'entendent par chambre pour le nombre de personnes et la date sélectionnée. Les tarifs sont confirmés au Client en montant TTC (hors taxes de séjour) dans la devise commerciale des Hôtels.

**5.2** Les prix tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par les Hôtels dans les conditions précisées sur le Site Internet.

**5.3** Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, ils sont indiqués sur le Site Internet. Les Domaines de Fontenille se réserve le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

**5.4** Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Réservation. Tout changement du taux applicable de la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation. Il sera de même de toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les Autorités compétentes.

**5.5** Les tarifs ne comprennent pas la Taxe de séjour, qui est réglable directement sur place auprès de l'Hôtel à l'issue du séjour, lors du départ du Client.

**5.6** Sauf mention contraire sur le Site Internet, les Services Complémentaires ne sont pas inclus dans le prix, et sont affichés distinctement.

**5.7** La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Si un tarif implique un paiement directement à l'Hôtel lors de l'arrivée ou du départ du Client et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle de l'Hôtel, le tarif de l'Hôtel est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la Réservation, compte tenu de l'évolution du taux de change entre la date de Réservation et la date de paiement.

## **Article 6 – PAIEMENT**

### **6.1 Paiement de l'acompte**

**6.1.1** Sauf conditions particulières, pour toute Réservation il est demandé au Client ses données de paiement de carte bancaire pour prépayer 50% du montant de la Réservation avant le séjour, à l'exclusion des Services Complémentaires. Le montant de l'acompte pourra varier, dans les conditions particulières, eu égard (i) à la saison et/ou (ii) au lieu dans lequel l'Hôtel se situe. Cette information sera communiquée au Client préalablement à la Réservation.

**6.1.2** De convention expresse, et par dérogation aux articles L.214-1 et suivants du Code de la consommation, cette somme correspond à un acompte et non à des arrhes.

**6.1.3** Les Réservations sont non annulables, non modifiables, tel que décrit à l'article 7 « *Annulation ou modification* » ci-dessous.

**6.1.4** Les moyens de paiement en ligne disponibles et mentionnés sur le Site Internet, peuvent être les cartes bancaires suivantes : Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub, Jcb.

**6.1.5** Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole SSL.

### **6.2 Paiement du solde**

**6.2.1** Sauf conditions particulières, le solde de la Réservation ainsi que les Services Complémentaires (petit-déjeuner, SPA, massages etc) sont payables à l'issue du séjour du Client, par cartes bancaires, ou par virement bancaire. Les chèques et les chèques vacances ne sont pas acceptés par les Hôtels.

**6.2.2** Les Cartes bancaires acceptées par les Hôtels sont Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub, Jcb.

**6.2.3** Sauf conditions particulières, en cas d'annulation ou modification de la Réservation par le Client, pour quelque raison que ce soit, le solde total du montant de la Réservation sera de plein droit acquis

à l'Hôtel et facturé au Client. Il en sera de même en cas de non-présentation du Client à la date prévue de son arrivée comme évoqué à l'article 7.2 des Conditions Générales.

### **6.3 Dispositions communes**

**6.3.1** Les Hôtels se réservent le droit de demander au Client de présenter une pièce d'identité et/ou toute information relative à l'identité du Client à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

**6.3.2** Une facture sera envoyée sous format électronique à l'adresse email communiquée par le Client. Si le Client souhaite recevoir une facture sous format papier, il devra expressément en faire la demande auprès de l'Hôtel.

## **Article 7 – ANNULATION OU MODIFICATION**

**7.1** Aucune modification, annulation, de la Réservation ni aucun remboursement ne seront possibles, sauf conditions particulières et cas de force majeure. Les Domaines de Fontenille débitera le solde du prix du séjour. Le Client, de par sa Réservation autorise expressément Les Domaines de Fontenille à procéder au paiement de la Réservation.**7.2** En cas de « no show », c'est-à-dire en cas de réservation non annulée, mais pour laquelle le Client ne s'est pas présenté à l'Hôtel le jour réservé, Les Domaines de Fontenille se réserve le droit de contacter le client par tous moyens. L'absence de réponse du client dans un délai de 24 heures à compter de la date du début de son séjour, ou la réponse négative de ce dernier équivaut à une annulation de la réservation du fait du Client impliquant libération de la ou les nuitées réservées et entraînant automatiquement l'exigibilité du montant total du séjour, réservé soit l'ensemble des nuitées et extra réservés, sans quelconque droit au remboursement au profit du Client.

**7.3** Par principe l'Hôtel ne peut pas annuler la Réservation du Client, toutefois l'Hôtel pourra suspendre sa prestation ou annuler la Réservation (i) en cas de force majeure, (ii) de violation par le Client de l'une des dispositions quelconques des Conditions générales.

**7.4** Certaines offres commerciales présentes sur les Sites comportent des conditions particulières sur l'annulation et la modification de la réservation, celles-ci sont détaillées dans leurs conditions particulières figurant dans la fiche descriptive de l'offre.

**7.5** En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissée.

**7.6** Il est recommandé au Client de souscrire à une assurance annulation. En cas de souscription à une assurance annulation par le Client, il conviendra au Client de se référer aux modalités de ce contrat.

**7.7** Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, compte tenu de la nature des Services d'Hébergement fournis qui relèvent des prestations d'hébergement qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée et de la nature des Services Complémentaires qui relèvent de la fourniture de biens nettement personnalisés et de la fourniture de services qui soumet le Client Consommateur à une obligation de payer et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du Client Consommateur et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation.

## **Article 8 – FOURNITURE DES PRESTATIONS**

**8.1** Les Services réservés par le Client, comprenant les Services d'Hébergement et/ou les Services Complémentaires seront fournis selon les modalités suivantes, dans les conditions prévues aux



Conditions Générales complétées par les Conditions tarifaires dont le Client a pris connaissance et qu'il a acceptées lors de sa Réservation à distance sur le Site Internet, par courriel, par téléphone ou lors de la Réservation physique à la réception de l'Hôtel.

**8.2** Les Hôtels, étant tenus par une obligation de moyen, s'engagent à mettre en œuvre leurs meilleurs efforts pour fournir les Services réservés par le Client.

**8.3** Les Services Complémentaires pourront être réservés au préalable sur le Site Internet ou par courriel ou par téléphone, ou directement sur place. Les Hôtels ne peuvent garantir les disponibilités de ces Services. Il est précisé que ces Services Complémentaires ne constituent pas des forfaits touristiques avec les Services d'Hébergement et feront l'objet d'une facture complémentaire. En tout état de cause, les Services Complémentaires ne sont qu'optionnels et accessoires aux Services d'Hébergement et ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison des deux Services, ni ne constituent une caractéristique essentielle de la combinaison, ce qui fait obstacle à la qualification de forfait touristique.

**8.4** A son arrivée, il sera demandé au Client de présenter en physique sa pièce d'identité afin de s'assurer de son obligation de présenter une Fiche de Police. Les photocopies, ainsi que les photographies de la carte d'identité sur tout support ne pourront être valables. Ainsi, en cas de non-présentation ou d'absence de présentation physique de la carte d'identité, les Hôtels se réservent le droit de ne pas fournir l'ensemble des Services réservés par le Client.

**8.5** Sauf conditions particulières, la chambre sera mise à la disposition du Client le jour de son arrivée à 15 heures. Le jour de son départ, le Client devra libérer la chambre à 12 heures.

**8.6** En cas de libération de la chambre réservée après l'heure de départ requise, une nuitée supplémentaire pourra être facturée au Client à titre de pénalité (50% du prix de la chambre jusqu'à 15h00 puis 100% au-delà).

**8.7** Un accès WIFI permettant aux Clients de se connecter à Internet est proposé par les Hôtels. 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, conformément à l'article L.335-3 du Code de la propriété intellectuelle, sanctionnée 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.

**8.8** Tous les Hôtels accueillent chiens et chats dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement. Pour plus d'informations sur ces conditions d'accueil, il est conseillé au Client de contacter directement l'Hôtel concerné. Pendant toute la durée du séjour, l'animal reste sous l'entière responsabilité du Client. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration, à l'exception des chiens.

## **Article 9 – DELOGEMENT**

**9.1** En cas d'évènement exceptionnel ou en cas d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du Client ou en cas de force majeure, Les Domaines de Fontenille se réserve la possibilité de proposer au Client de l'héberger dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve d'en avoir informé au préalable le Client.

**9.2** Tous les éventuels surcoûts attachés à ce délogement, pour des prestations de même nature, seront pris en charge par L'Hôtel réservé à l'origine. Le Client peut aussi refuser la proposition d'hébergement et annuler sa Réservation qui donne alors lieu à un remboursement immédiat de l'acompte et de tout autre paiement effectué par le Client.

## **Article 10 – RESPONSABILITE DU CLIENT**

**10.1** Le Client devra se conformer au Règlement Intérieur de l'Hôtel.

**10.2** Les Hôtels sont des espaces non-fumeur. Le Client, en outre des sanctions décrites à l'article 10.8, sera tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, résultant de l'acte de fumer ou de vapoter 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 de l'espace endommagé.

**10.3** Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l'Hôtel et/ou compromettre la sécurité de l'Hôtel ou des personnes qui s'y trouvent et plus largement ne doit pas adopter tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public.

**10.4** Le Client s'engage à ne recevoir aucun invité dans sa chambre, dont l'identité de cette personne ne figure pas dans la Réservation des Services d'Hébergement.

**10.5** Le Client s'engage à cesser tout bruit entre 22 heures et 8 heures pour assurer la tranquillité de l'ensemble des Clients de l'Hôtel.

**10.6** En cas de non-respect du Règlement, et plus précisément de l'ensemble des obligations visées ci-dessus au point 10.2 à 10.5, l'Hôtel se trouvera dans l'obligation d'inviter le Client à quitter l'Hôtel et ce sans aucune indemnité et/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 de la totalité du prix du séjour (nuitées consommées plus nuitées réservées mais pas encore consommées) avant de quitter l'établissement.

**10.7** Il sera demandé à l'ensemble des Clients ayant réservé à distance ou sur place, un dépôt de garantie sous forme de prise d'empreinte de carte bancaire. Cette prise d'empreinte est une pré-autorisation, qui n'entraîne pas de débit sur le compte du Client. Ce dépôt de garantie ne sera utilisé à l'issue du séjour que si des indemnités devaient être retenues pour les éventuels dégâts occasionnés ou si des prestations sur sites demeuraient impayées. Une éventuelle utilisation de ce dépôt de garantie n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans les cas où les frais seraient supérieurs au montant de celui-ci.

**10.8** Le Client est en effet tenu responsable de l'intégralité des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, dont il est l'auteur, constatés dans la chambre réservée ou qu'il pourrait causer au sein de l'Hôtel. En conséquence, il s'engage à indemniser Les Domaines de Fontenille à hauteur du montant desdits dommages, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus, frais de procédure et d'avocats engagés par Les Domaines de Fontenille, Les Domaines de Fontenille disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi.

**10.9** Le Client sera ainsi tenu, sans que cette liste ne soit exhaustive, au paiement des frais de ménages supplémentaires, au remboursement du coût des objets et meubles cassés ou détériorés ainsi qu'au paiement du prix de la chambre en cas d'indisponibilité de la chambre à la suite des dégradations de son fait.

#### **Article 11 - RESPONSABILITE DE L'HOTEL**

**11.1** Le Client doit assurer la garde des biens apportés par lui-même. Il est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de biens de valeur.

**11.2** Le Client s'engage à informer l'Hôtel en cas de détention de biens/d'objets de valeur, et à déposer l'ensemble de ces biens/objets dans le coffre-fort mis à sa disposition par l'Hôtel dans le bureau de la direction.

**11.3** En cas de disparition ou de détérioration d'un bien appartenant au Client dans sa chambre d'hôtel ou sur le parking privé de l'Hôtel, la responsabilité de l'Hôtel est limitée et plafonnée conformément aux articles 1953 et 1954 du Code civil.

**11.4** Pour toute réclamation d'un Client quant à la disparition et/ou la détérioration d'un de ses biens au sein de l'Hôtel et de ses extérieurs, le Client devra fournir à l'Hôtel les justificatifs requis. En cas de vol, un dépôt de plainte devra être fourni, ainsi que tout justificatif d'achat (preuve d'achat, facture de l'objet). En cas de détérioration, tout justificatif de l'objet endommagé, et toute preuve d'achat ou de réparation seront requis. A défaut, la demande ne sera pas étudiée par l'Hôtel.

**11.5** La responsabilité de l'Hôtelier ne pourra être engagée en cas de faute ou d'imprudence du Client. Sont notamment constitutifs de faute les éléments suivants :

- L'usage de drogues et d'autres substances illicites est formellement prohibé. En cas de dommages quels qu'ils soient dus à l'usage ou à la présence de ces substances au sein des Hôtels, l'Hôtel ne sera pas responsable
- L'absence de déclaration d'un bien/d'un objet de valeur par le Client auprès d'un membre de l'Hôtel ;
- L'absence de déposition d'un bien/d'un objet de valeur dans le coffre-fort de l'Hôtel ;
- La présence d'objets/de biens à la vue de tous ;
- L'invitation de personne non autorisée dans sa chambre ou dans l'Hôtel ;
- L'oubli d'objets/de biens dans les espaces communs de l'hôtel ;
- L'absence de fermeture à clef de la porte de la chambre ou de la voiture ;

Cette liste est non exhaustive.

#### **Article 12 – REGLEMENTATION SANITAIRE**

**12.1** En application de la législation et réglementation sanitaires en vigueur, l'ensemble des Hôtels des Domaines de Fontenille s'engagent, dans le cadre de leurs prestations, et dans le respect de leur protocole sanitaire, à se conformer aux diverses règles et recommandations officielles en vigueur.

**12.2** Les Domaines de Fontenille s'engage à mettre tous les moyens en œuvre possible pour préserver et assurer la sécurité sanitaire de ses Clients et plus généralement de l'ensemble de ses partenaires.

**12.3** En outre et dans le cas où un Client agirait, directement ou indirectement, de sa propre initiative ou à l'instigation d'un tiers, en violation du protocole sanitaire mis en place par les Hôtels Les Domaines de Fontenille et, de manière plus générale, en violation de l'ensemble des mesures mises en œuvre par les Hôtels pour se conformer aux règles sanitaires applicables, Les Domaines de Fontenille ne pourra pas être tenue responsable des dommages directs ou indirects et/ ou des conséquences de toute nature résultant d'une telle violation.

### **Article 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

**13.1** Les Domaines de Fontenille est amenée à collecter les données personnelles de ses Clients lorsque ce dernier effectue une réservation ou contacte l'Hôtel par le biais du formulaire de contact. Les données collectées des Clients sont : civilité, nom(s), prénom(s), adresse(s) postale(s), numéro de téléphone, adresse électronique, données bancaires. Les données collectées permettent d'enregistrer les réservations, de gérer les réclamations de ce dernier, et de lui communiquer des offres promotionnelles. La base légale des traitements est le contrat et le consentement.

**13.2** Ces données font l'objet d'un traitement automatisé par Les Domaines de Fontenille agissant en tant que Responsable de Traitement. Les données recueillies sont tenues confidentielles et sont destinées à l'usage exclusif des Domaines de Fontenille. Elles pourront être transmises exclusivement pour les besoins de la réalisation des finalités mentionnées ci-avant à des sous-traitants, ou à toute autorité administrative ou judiciaire afin de satisfaire à toute obligation légale.

**13.3** Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement des données, et d'opposition. Le Client peut exercer ces droits en écrivant par courrier à l'adresse postale suivante : Les Domaines de Fontenille, 15 avenue de l'Opéra, 75001 Paris, France ou par courriel à l'adresse email [contact@lesdomainesdefontenille.com](mailto:contact@lesdomainesdefontenille.com). En cas de non-respect de ses droits, le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

**13.4** Les données sont conservées conformément à la politique de conservation des données personnelles. Pour plus d'informations, le Client peut consulter sur le Site Internet la rubrique « *Politique de Confidentialité* » en bas de la page.

### **Article 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE – DROIT A L'IMAGE DE L'HOTEL**

**14.1** Le nom de domaine, ainsi que l'ensemble des éléments et contenus figurant sur le Site Internet, sont la propriété exclusive des Domaines de Fontenille et sont protégés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de propriété intellectuelle.

**14.2** Leur reproduction, même partielle, est strictement interdite, sauf autorisation préalable et expresse des Domaines de Fontenille. Dans les mêmes conditions, leur utilisation est limitée à un usage strictement privé. Toute utilisation ou reproduction, même partielle, d'un des éléments du site portail à l'intérieur d'un site tiers par le biais de procédés dits d'inclusion, de cadres (frames), d'inlining ou de tout autre procédé de nature similaire sont formellement interdits.

**14.3** Toute reproduction ou toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée comme telle au titre du Code de la propriété intellectuelle, sauf autorisation préalable et expresse des Domaines de Fontenille.

**14.4** Le Client devra impérativement demander l'autorisation à l'Hôtel pour toute utilisation de son image, de ses logos et photos et plus généralement de tous les signes distinctifs qui lui sont attachés.

**14.5** Le Client s'engage à supprimer sur simple demande de l'Hôtel toute photographie et reportage qui porterait atteinte à son image.

**14.6** Si le Client souhaite organiser un reportage photo ou vidéo, il devra au préalable obtenir la cession du droit à l'image détenu par chacun des tiers figurant sur les photographies ou les vidéos et pour chaque support de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne puisse jamais être recherchée.

#### **Article 15 – IMPREVISION**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

#### **Article 16 - FORCE MAJEURE**

**16.1** La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, irrésistible (insurmontable) et extérieur aux parties qui empêche soit le Client, soit l'Hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

**16.2** A titre d'exemple, sans que cette liste soit exhaustive, constitueraient des cas de force majeure :

- Des phénomènes climatiques, météorologiques ou naturels entraînant des conséquences telles que des inondations, tremblement de terre, tornades, ouragans ;
- Incendie de l'Hôtel ;
- Des phénomènes pandémiques ou bactériologiques entraînant la propagation d'un virus ou d'un risque bactériologique circulant sur l'ensemble du territoire national, qualifié de stade 3, qui entraînerait la mise en place de mesures restrictives à la libre circulation des personnes ainsi que la fermeture des établissements recevant du public ;
- Des faits terroristes ou militaires ayant pour conséquence la mise en place de mesures restrictives à la libre circulation des personnes et la fermeture des établissements recevant du public ;
- Grèves ou indisponibilités du personnel.

**16.3** De convention expresse entre les Parties, ne constituent pas un cas de force majeure :

- La maladie ou l'accident du Client, ainsi que de son conjoint et de ses ascendants ou descendants ;
- L'impossibilité de se rendre sur les lieux du séjour par suite de grève ou de manifestation ;
- Le défaut d'obtention de visa ou d'autorisation de séjour par le Client ou la perte de son passeport et/ou de ses autres papiers d'identité.

Dans toutes ces hypothèses, le Client est invité à souscrire une assurance optionnelle.

**16.4** Chaque Partie ne pourra être tenue pour responsable à l'égard de l'autre Partie en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations résultant d'un événement de force majeure, telles que décrites dans les présentes, au sens de l'article 1218 du Code civil. La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

**16.5** L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de SEPT (7) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de SEPT (7) jours, la Réservation sera purement et simplement résolue.

#### **Article 17 – RECLAMATIONS – SERVICE CLIENT**

**17.1** Pour toute réclamation relative à une Réservation hôtelière, le Client peut contacter le service client par courriel à l'adresse courriel des Hôtels, directement via le formulaire de contact des Hôtels sur le Site Internet ou par courriel à l'adresse [contact@lesdomainesdefontenille.com](mailto:contact@lesdomainesdefontenille.com).

**17.2** Le Client peut également contacter le service client par courrier à l'adresse des Hôtels ainsi qu'à l'adresse suivante :

*Les Domaines de Fontenille  
15 avenue de l'Opéra  
75001 Paris, France*

#### **Article 18 – DROIT APPLICABLE – LANGUE**

**18.1** Les Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

**18.2** Ces Conditions Générales seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

#### **Article 19 – LITIGES**

**19.1** En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales, le Client et Les Domaines de Fontenille essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable. Le Client devra adresser à Les Domaines de Fontenille une réclamation amiable directement par le biais du formulaire de « *Contact* » des Hôtels sur le Site Internet, par courriel à l'adresse [www.contact@lesdomainesdefontenille.com](mailto:www.contact@lesdomainesdefontenille.com) ou par courrier à l'adresse suivante : Les Domaines de Fontenille, 15 avenue de l'Opéra, 75001 Paris.

**19.2** Si cette tentative amiable échoue, le Client pourra recourir à une procédure de 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 autre mode alternatif de règlement des différends et

notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, au médiateur de la consommation compétent, le Médiateur Tourisme Voyage, à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75823 Paris Cedex.

Pour plus d'information sur le Médiateur Tourisme Voyage, le Client peut consulter son site internet : [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/).

**19.3** Enfin le Client pourra, afin de résoudre son litige, accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le règlement (UE) no 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**19.4** En cas d'échec de cette médiation, ou si le Client ne souhaite pas y recourir, le Client pourra soumettre le différend aux tribunaux compétents.