

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE SERVICIOS APLICABLE A LOS GRUPOS

Versión del 16 de octubre de 2023

Artículo 1 - Definiciones

Los términos definidos a continuación tendrán el siguiente significado en las presentes condiciones generales de venta de servicios aplicables a grupos:

«Cliente(s) Consumidor(es)»: se refiere a cualquier persona física mayor de edad y con plena capacidad jurídica para comprometerse en virtud de las presentes condiciones generales, con fines personales que no se encuadren en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola que desee reservar más de cuatro (4) habitaciones, organizar un evento o privatizar parte del Hotel.

«Cliente(s) Profesional(es)»: se refiere a cualquier persona física o jurídica con plena capacidad jurídica para contratar y que proceda a la compra de los Servicios para varias personas con fines exclusivamente profesionales, en el marco de su actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola.

«Cliente(s)»: se entenderá por Clientes Consumidores y Clientes Profesionales, siempre que las disposiciones de las Condiciones Generales sean de aplicación con independencia de que sean consumidores o profesionales.

«Condiciones Generales»: se refiere a estas condiciones generales de venta de servicios de Hoteles Les Domaines de Fontenille aplicables a Grupos.

«Condiciones de Precios»: significa todos los precios de los Servicios ofrecidos por los Hoteles a sus Clientes.

«Confirmación de Reserva»: se refiere al documento que resume los detalles de la reserva realizada por el Cliente, enviado por correo electrónico o transmitido por el Hotel directamente al Cliente.

«Evento»: se refiere al evento o la función que organiza el Cliente en el Hotel y que tiene lugar bajo su exclusiva responsabilidad.

«Grupo(s)»: se refiere a Cliente(s) que realizan una reserva identificada de 5 o más habitaciones que comprenden servicios idénticos y reservadas por la misma persona.

«El(los) Hotel(es)»: se refiere al (a los) siguiente(s) hotel(es) explotado(s) por la empresa «Les Domaines de Fontenille»:

- Domaine de Primard - Oeste de París
- Domaine de Fontenille - Lubéron
- Les Bords de Mer - Marsella
- Les Hortensias du Lac - Hossegor
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse
- Santa Ponsa - Menorca
- Torre Vella - Menorca
- Les Hautes Mers - Ile d'Yeu
- Pieve Aldina - Radda in Chianti

«Les Domaines de Fontenille»: se refiere a la sociedad por acciones simplificada, con un capital de 48.597.020 euros, especializada en la gestión de fondos, con domicilio social en Les Domaines de Fontenille - 84360 Lauris, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Aviñón, con el número de identificación único 798 361 184 cuyo número de identificación fiscal único es FR13798361184 y cuyo servicio de atención al cliente es accesible por correo electrónico en la dirección contact@lesdomainesdefontenille.com.

«Parte(s)»: se refiere a Les Domaines de Fontenille y al Cliente, por separado o conjuntamente.

«Política de Privacidad»: designa el documento que recoge los compromisos de Les Domaines de Fontenille en relación con el tratamiento de los datos personales de los Clientes en el marco de una Reserva, una estancia o un formulario de contacto.

«Reglamento Interno»: se refiere a las normas de conducta que el Cliente debe adoptar dentro de los Hoteles.

«Reserva»: significa cualquier solicitud de Servicios de Alojamiento y/o Servicios Adicionales y/o Servicios de Privatización realizada por el Cliente.

«Reserva a distancia»: significa la Reserva realizada por el Cliente por correo electrónico o por teléfono a los siguientes números y direcciones:

- Domaine de Primard - Oeste de París: reservations@domainedeprimard.com y +33 2 36 58 10 08;
- Domaine de Fontenille - Luberon : reservations@domainedefontenille.com y +33 4 13 98 00 00;
- Les Bords de Mer - Marseille : reservations@lesbordsdemer.com y +33 4 13 94 34 00;
- Les Hortensias du Lac - Hossegor : reception@leshortensiasdulac.com y +33 5 58 43 99 00;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse: reservations@70hectares.com y +33 5 58 45 76 16;
- Santa Ponsa - Menorca: receptionsp@fontenillemenorca.com y +34 971 372 352;
- Torre Vella - Menorca: receptiontv@fontenillemenorca.com y +34 971 217 409;
- Les Hautes Mers - Ile d'Yeu : reservations@leshautesmer.com y +33 2 51 37 01 12;
- Pieve Aldina - Radda in Chianti: reservations@pievealdina.com.

«Servicios»: se refiere a los Servicios Adicionales y Servicios de Alojamiento.

«**Servicios Adicionales**»: se refiere al servicio o a los servicios adicionales a dichos Servicios de Alojamiento, como por ejemplo una solicitud de desayuno, comida o cena o una solicitud de reserva de spa. Esta lista no es exhaustiva. Los servicios varían en función del hotel elegido.

«**Servicios de alojamiento**»: significa el/los servicio(s) de reserva de habitación(es) de hotel y/o más generalmente alojamiento(s) realizado(s) por el Cliente a distancia por correo electrónico o teléfono o in situ.

«**Servicios de privatización**»: significa el/los servicio/s de privatización de una o más habitaciones, el restaurante o todo o parte del Hotel para congresos, seminarios, banquetes, viajes de negocios, eventos, etc.

«**Página Web**»: se refiere al sitio web accesible en la dirección www.lesdomainesdefontenille.com y publicado por Les Domaines de Fontenille, alojado por SAS WIHP, sociedad por acciones simplificada, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 509 986 188, cuyo domicilio social se encuentra en 77 rue du Faubourg Saint-Antoine en 75011 París., Francia.

Artículo 2 - Objeto y principios generales

2.1 Las Condiciones Generales aplicables a los Grupos pretenden definir los términos y condiciones bajo los cuales Les Domaines de Fontenille permite a sus Clientes beneficiarse de todos los Servicios de Alojamiento y/o de todos los Servicios Adicionales dentro de los Hoteles como parte de un grupo para seminarios, banquetes, viajes de negocios, congresos, demostraciones y eventos, ya sean residenciales o no. Las Condiciones Generales «Grupo» se aplican a las reservas de 5 habitaciones o más con servicios idénticos y a las reservas efectuadas por la misma persona.

2.2 Cualquier Reserva en los Hoteles implica la consulta previa y la aceptación plena y sin reservas por parte del Cliente de las presentes Condiciones Generales, pero también de las Condiciones de Precios. El Cliente declara haber obtenido de Les Domaines de Fontenille toda la información necesaria y disponible para proceder a la Reserva del Alojamiento y/o de los Servicios Adicionales.

2.3 Les Domaines de Fontenille se reserva el derecho de apartarse de las Condiciones Generales negociando condiciones particulares con sus Clientes.

2.4 Las Condiciones Generales no regulan la oferta, reserva o pedido de Servicios de Alojamiento y/o Servicios Adicionales ofrecidos por entidades distintas de Les Domaines de Fontenille. Les Domaines de Fontenille no se responsabilizan en ningún caso de las reservas efectuadas por terceros.

2.5 Los Hoteles se reservan el derecho de adaptar, modificar o complementar, en cualquier momento, la totalidad o parte de las presentes Condiciones Generales y acordar con el Cliente términos y condiciones especiales. En cualquier caso, la versión aplicable a los Clientes es la vigente en la fecha de la Reserva. Se aconseja a los clientes que consulten periódicamente las Condiciones Generales para comprobar si se han producido cambios.

2.6 El hecho de no ejercer, en un momento dado, una prerrogativa reconocida por las Condiciones Generales o de no exigir la aplicación de alguna de sus estipulaciones no podrá interpretarse, en ningún caso, ni como una modificación de las Condiciones Generales, ni como una renuncia expresa o tácita a ejercer dicha prerrogativa en el futuro o a exigir el cumplimiento escrupuloso de los compromisos adquiridos en virtud de las Condiciones Generales.

2.7 Cualquier cláusula de las presentes Condiciones Generales que pueda ser declarada nula o ilegal por decisión judicial quedará privada de efecto, pero su nulidad no afectará a las demás estipulaciones, ni afectará a la validez de las Condiciones Generales en su conjunto ni a sus efectos jurídicos.

2.8 En virtud de lo dispuesto en el artículo L 441-6 del Código de Comercio francés, las Condiciones Generales de Venta rigen en particular las relaciones entre el Hotel y los Clientes Profesionales que realicen una reserva de grupos profesionales en el marco de su actividad profesional. Ningún documento emitido por los Clientes Profesionales podrá ser considerado como contractual o aplicable al Pedido y a los contratos, salvo aceptación expresa por parte de Les Domaines de Fontenille. En caso de contradicción o diferencia de interpretación entre las Condiciones Generales de Venta de los Dominios de Fontenille y las condiciones generales de compra de los Clientes Profesionales, Les Domaines de Fontenille y los Clientes Profesionales acuerdan que prevalecerán las presentes Condiciones Generales de Venta.

2.9 Los datos registrados en el sistema informático de Les Domaines de Fontenille constituyen la prueba de todas las transacciones concluidas con los Clientes. Así, la Reserva, la introducción de los datos bancarios, la aceptación de las Condiciones Generales, de las Condiciones de Precios y de la Política de Confidencialidad entre Les Domaines de Fontenille y los Clientes, tiene el mismo valor que una firma manuscrita en papel. Los registros informáticos conservados en los sistemas informáticos de Les Domaines de Fontenille se conservarán en condiciones razonables de seguridad y se considerarán como prueba de las comunicaciones, pedidos y pagos realizados entre Les Domaines de Fontenille y los Clientes.

Artículo 3 - Información precontractual

3.1 El Cliente reconoce que, antes de realizar su Reserva y celebrar el contrato, se le han facilitado, de forma legible y comprensible, las presentes Condiciones Generales y toda la información enumerada en el artículo L. 221-5 del Código de Consumo, y en particular la siguiente información:

- Las características esenciales de los Servicios, teniendo en cuenta el medio de comunicación utilizado y el Servicio de que se trate;
- El precio de los Servicios y costes accesorios;
- A falta de ejecución inmediata del contrato, la fecha u hora en la que el Proveedor de Servicios se compromete a prestar los Servicios solicitados;
- Información relativa a la identidad del Proveedor de Servicios, sus datos postales, telefónicos y electrónicos de contacto, y sus actividades, si no se desprende del contexto;
- Información sobre garantías legales y contractuales y cómo se aplican;
- Las funcionalidades de los contenidos digitales y, en su caso, su interoperabilidad;
- La posibilidad de recurrir a la mediación convencional en caso de litigio;
- Información sobre el derecho de desistimiento, cancelación y otras condiciones contractuales importantes;
- Medios de pago aceptados.

Artículo 4 - Reserva de servicios

4.1 Disposiciones comunes

4.1.1 Los Clientes reconocen que conocen la naturaleza, finalidad y términos y condiciones de las Reservas de los Servicios ofrecidos por los Hoteles y que han solicitado y obtenido la información necesaria para efectuar su Reserva con conocimiento de causa. Son los únicos responsables de la elección de los Servicios y de su adecuación a sus necesidades, por lo que el Hotel no podrá ser considerado responsable.

4.1.2 Los clientes dan fe de la veracidad y exactitud de los datos transmitidos, y se comprometen a comunicar al Hotel de forma inmediata cualquier error.

4.1.3 Se registra una Reserva cuando los Clientes aceptan estas Condiciones Generales y las Condiciones de Precios en su totalidad.

4.1.4 La venta de los Servicios no se considerará definitiva hasta que la Confirmación de Reserva haya sido enviada a los Clientes por correo electrónico y el Hotel haya recibido el importe total de la Reserva para los profesionales, y el importe correspondiente a los depósitos para los consumidores.

4.1.5 4.1.5 Los Hoteles se reservan el derecho a cancelar o rechazar cualquier Reserva de Clientes con los que exista una disputa relacionada con el pago de una Reserva anterior.

4.1.6 Para todos los seminarios residenciales, el Cliente deberá enviar al Hotel, por escrito (correo electrónico o postal), la lista nominativa de participantes y la asignación de habitaciones, a más tardar siete (7) días antes de la fecha de llegada prevista.

4.2 Disposiciones específicas para las reservas a distancia

4.2.1 Los Clientes podrán realizar una Reserva de Servicios por teléfono o por correo electrónico en función del Hotel seleccionado:

- Domaine de Primard - Oeste de París: reservations@domainedepimard.com y +33 2 36 58 10 08 ;
- Domaine de Fontenille - Luberon : reservations@domainedefontenille.com y +33 4 13 98 00 00 ;
- Les Bords de Mer - Marseille : reservations@lesbordsdemer.com y +33 4 13 94 34 00 ;
- Les Hortensias du Lac - Hossegor : reception@leshortensiasdulac.com y +33 5 58 43 99 00 ;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse : reservations@70hectares.com y +33 5 58 45 76 16 ;
- Santa Ponsa - Menorca: receptions@fontenillemenorca.com y +34 971 372 352 .
- Torre Vella - Menorca: receptiontv@fontenillemenorca.com y +34 971 217 409 ;
- Les Hautes Mers - Ile d'Yeu : reservations@leshautesmer.com y +33 2 51 37 01 12 ;
- Pieve Aldina - Radda in Chianti: reservations@pievealdina.com.

4.2.2 Al reservar a distancia, los Hoteles envían a los Clientes toda la información que necesitan para hacer su elección y proceder a su Reserva.

4.2.3 A continuación, los Hoteles envían por correo electrónico un presupuesto a los Clientes junto con las Condiciones Generales de Venta, la Política de Privacidad, las características y los precios de los Servicios.

4.2.4 El Cliente, si acepta los términos del presupuesto, deberá confirmar su Reserva y devolver al Hotel, una copia del presupuesto y de las Condiciones Generales debidamente fechadas y firmadas por el Cliente, marcadas «Bueno para acuerdo» y selladas por el Cliente Empresarial.

Artículo 5 - Tarifas

5.1 Los precios se expresan en euros, sin impuestos (« HT ») o con impuestos incluidos (« TTC »). Las tarifas de los servicios de alojamiento son por habitación para el número de personas y la fecha seleccionados. Las tarifas se confirman al Cliente como importes con todos los impuestos incluidos (excluida la tasa turística) en la moneda comercial de los Hoteles.

5.2 Los precios tienen en cuenta los descuentos que puedan conceder los Hoteles.

5.3 Estas tarifas son fijos y no revisables durante su período de vigencia. Les Domaines de Fontenille se reservan el derecho, fuera de este periodo de validez, de modificar los precios en cualquier momento.

5.4 Los precios incluyen el IVA aplicable el día de la Reserva. Cualquier modificación del tipo de IVA aplicable se reflejará automáticamente en los precios indicados en la fecha de facturación. Lo mismo se aplicará a cualquier modificación o introducción de nuevos impuestos legales o reglamentarios impuestos por las autoridades competentes.

5.5 Las tarifas de los Servicios de Alojamiento mostradas no incluyen la Tasa Turística. La tasa turística se abona directamente al Hotel al final de la estancia, a la salida del Cliente.

5.6 Los servicios adicionales (como el desayuno o los servicios de spa) no están incluidos en el precio y se muestran por separado.

5.7 La conversión de divisas se ofrece a título meramente informativo y no contractual. Si una tarifa implica el pago directamente al Hotel a la llegada o salida del Cliente y la divisa del Cliente no coincide con la divisa del Hotel, la tarifa del Hotel puede diferir de la tarifa comunicada en el momento de la Reserva, teniendo en cuenta las variaciones del tipo de cambio entre la fecha de Reserva y la fecha de pago.

Artículo 6 - Pago

DISPOSICIONES APLICABLES ÚNICAMENTE A LOS CLIENTES PROFESIONALES.

6.1 Disposiciones aplicables a los clientes profesionales

6.1.1 Pago de un depósito

6.1.1.1 Salvo condiciones especiales, toda Reserva deberá, para ser registrada, estar sujeta al pago, de un depósito del 100% del importe total incluyendo todos los impuestos de la Reserva.

6.1.1.2 Se enviará una factura al Cliente en un plazo de siete (7) días a partir de la salida del establecimiento.

6.1.2 Pago del saldo

6.1.2.1 Salvo condiciones particulares, el saldo de la Reserva por cualquier servicio adicional (en particular con tasas turísticas, desayuno, SPA) deberá abonarse al final de la estancia y será objeto de una facturación adicional.

6.1.2.2 Para los Clientes Profesionales, de conformidad con el artículo L.441-6 del Código de Comercio francés, se deberá abonar una penalización fija de 40€ si el pago no se recibe antes del día siguiente a la fecha de pago indicada en la factura, así como penalizaciones por demora equivalentes al tipo de interés legal vigente más un 10%. El Hotel se reserva el derecho a solicitar una compensación adicional, previa presentación de pruebas, si los gastos de cobro efectivamente incurridos superan esta cantidad de 40 euros.

6.2 Disposiciones aplicables a los Clientes Consumidores

6.2.1 Pago del depósito

6.2.1.1 Salvo condiciones particulares, para cualquier Reserva se solicita al Cliente los datos de pago de su tarjeta bancaria para prepagar el 100% del importe de la Reserva antes de la estancia, excluidos los Servicios Adicionales. El importe del depósito especificado en las condiciones especiales puede variar en función de (i) la temporada y/o (ii) la ubicación del Hotel. Esta información se comunicará al Cliente antes de la Reserva.

6.2.1.2 Por acuerdo expreso, y no obstante lo dispuesto en los artículos L.214-1 y siguientes del Código de Consumo francés, esta suma corresponde a un depósito y no a un anticipo.

6.2.1.3 Salvo en casos de fuerza mayor, las Reservas no son cancelables, ni modificables, tal y como se describe en el Artículo 7» Cancelación o modificación « a continuación.

6.2.1.4 Los métodos de pago en línea disponibles pueden incluir las siguientes tarjetas bancarias: Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub, Jcb.

6.2.1.5 Los datos de pago se intercambian en modo cifrado mediante el protocolo SSL.

6.2.2 Pago del saldo

6.2.2.1 Salvo condiciones especiales, el saldo de la Reserva así como los Servicios Complementarios son pagaderos al final de la estancia del Cliente Consumidor mediante tarjetas bancarias, o por transferencia bancaria. Los cheques y los cheques vacaciones no son aceptados por los Hoteles.

6.2.2.2 Las tarjetas de crédito aceptadas por los Hoteles son Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub, Jcb.

6.2.2.3 Salvo condiciones especiales, en caso de cancelación o modificación de la Reserva por parte del Cliente Consumidor, por cualquier motivo, la totalidad del saldo del importe de la Reserva será ipso iure adquirido por el Hotel y facturado al Cliente Consumidor. Lo mismo se aplicará en caso de incomparecencia del Consumidor Cliente en la fecha de llegada prevista, tal como se menciona en el artículo 7.1.2 de las presentes Condiciones Generales.

6.2.2.4 Los Hoteles se reservan el derecho de solicitar al Consumidor Cliente que presente una identificación y/o cualquier información relativa a la identidad del Consumidor Cliente con el fin de evitar fraudes con tarjetas de crédito.

6.2.2.5 Se enviará una factura en formato electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente Consumidor. Si el Cliente Consumidor desea recibir una factura en papel, deberá solicitarlo expresamente al Hotel.

6.3 Disposiciones comunes

6.3.1 El Hotel se reserva el derecho de cargar cualquier coste adicional generado por una petición particular o circunstancias particulares o deterioro particular observado después de la salida del Cliente. Podrán enviarse facturas adicionales posteriormente si el Hotel olvida facturar o si no se ha confirmado el importe a facturar.

6.3.2 El pago de los Servicios Complementarios reclamados individualmente por uno o varios de los participantes y que no hubieran sido incluidos en la Reserva efectuada por el Cliente para el grupo, se realizará directamente por los participantes afectados en la recepción del Hotel antes de su salida (pago individual).

6.3.3 Si uno o varios participantes no pagaran los Servicios Complementarios además de los Servicios incluidos en el contrato, la factura se enviará al Cliente, que se compromete a pagarla en un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura.

Artículo 7 - Anulación o modificación

7.1 Anulación o modificación de la Reserva por el Cliente

7.1.1 Salvo en aplicación del artículo 7.1.7, no será posible ninguna modificación, anulación, de la Reserva, ni ningún reembolso, salvo en las condiciones específicas acordadas entre las Partes y en caso de fuerza mayor. El Hotel cargará el saldo del precio de la estancia.

Al realizar una Reserva, el Cliente autoriza expresamente al Hotel a proceder al pago de la misma.

7.1.2 En caso de «no show», es decir, una reserva que no ha sido cancelada, pero para la que el Cliente no se ha presentado en el Hotel el día reservado, el Hotel se reserva el derecho de ponerse en contacto con el Cliente por cualquier medio. Si el Cliente no responde en un plazo de 24 horas a partir de la fecha de inicio de la estancia, o si responde negativamente, ello equivale a la anulación de la reserva por parte del Cliente, lo que implica la liberación de la(s) noche(s) reservada(s) y conlleva automáticamente el pago del importe total de la estancia reservada, es decir, todas las noches y extras reservados, sin que el Cliente tenga derecho a reembolso alguno.

7.1.3 Si se interrumpe la estancia, se cobrará la totalidad del precio acordado.

7.1.4 Si se contrata un seguro de cancelación, el Cliente deberá remitirse a los términos y condiciones del presente contrato.

7.1.5 De conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, el Consumidor Cliente no dispone del derecho de desistimiento previsto en el artículo L.221-18 del Código de Consumo, habida cuenta de la naturaleza de los Servicios de alojamiento prestados que entran en el ámbito de los servicios de alojamiento que deben prestarse en una fecha determinada o durante un periodo determinado y de la naturaleza de los Servicios complementarios que entran en el ámbito del suministro de bienes claramente personalizados y del suministro de servicios que someten al Cliente consumidor a una obligación de pago y cuya ejecución ha comenzado con el acuerdo previo y expreso del Cliente consumidor y con el reconocimiento por parte del Cliente consumidor de la pérdida de su derecho de retractación.

7.1.6 El Cliente deberá informar al Hotel antes de la fecha de la Reserva, de cualquier cambio en el número de participantes en la Reserva.

7.1.7 Términos y condiciones de retirada.

El Cliente podrá cancelar parcialmente la Reserva de acuerdo con los términos y condiciones establecidos a continuación:

Los clientes que decidan ejercer su derecho de cancelación deberán notificarlo por escrito al Hotel al menos una semana antes de la fecha del Evento o Acontecimiento mencionada en la Confirmación de Reserva.

La cancelación conllevará automáticamente la obligación del Cliente de abonar una indemnización al Hotel de la siguiente manera:

- El Cliente se compromete a un número de participantes en el momento de la firma del contrato.
 - Este número podrá reducirse, por escrito y sin cargo alguno, en un máximo del 10% de la cuota contratada hasta 7 días (sólo Días Hábiles) antes de la fecha de llegada especificada en la Confirmación de Reserva.
 - El Cliente se compromete a un número de participantes en el momento de la firma del contrato.
 - Este número podrá ser modificado, por escrito y sin coste alguno, a la baja en un máximo del 10% de la cuota contratada hasta 7 días (sólo Días Hábiles) antes de la fecha de llegada contratada.

Toda anulación total sin aplazamiento por parte del cliente deberá expresarse por escrito (correo electrónico o carta).

Tras la confirmación de la reserva y hasta 90 días antes de la fecha de llegada, salvo acuerdo en contrario, es posible la cancelación sin aplazamiento. En este caso, no se facturará al Cliente la anulación parcial o total. Salvo dispensa especial, los gastos de anulación se facturarán del siguiente modo, sobre la base del importe total de la Confirmación de Reserva, IVA excluido:

- Entre la firma y 180 días antes de la llegada: sin gastos de anulación
- Entre 180 días y 120 días antes de la llegada: la dirección del hotel cobrará el 50% del importe de los servicios reservados.
- Entre 120 días y 90 días antes de la llegada: la dirección del hotel cobrará el 75% del importe de los servicios reservados.
- Menos de 90 días antes de la fecha de llegada: cualquier servicio cancelado será facturado al 100% de su valor por la dirección del hotel.

Si el importe del depósito abonado por el Cliente supera el importe de los gastos de anulación, el Hotel se reserva el derecho de tomar las medidas que considere necesarias.

7.2 Cancelación o modificación de la Reserva por parte del Hotel

7.2.1 Salvo en caso de fuerza mayor y sin perjuicio de lo dispuesto a continuación, el Hotel no podrá modificar ni cancelar la Reserva.

7.2.2 A título derogatorio, el Hotel podrá en cualquier momento, automáticamente y por cualquier medio escrito, suspender o cancelar la Reserva en los siguientes casos:

- Violación por parte del Cliente de una de las cláusulas de las Condiciones Generales de Venta;
- Liquidación judicial del Cliente Profesional;
- Acontecimientos que puedan dañar la imagen o la reputación del Hotel.

7.2.3 Por acuerdo expreso entre las Partes, el Hotel podrá cancelar la Reserva de Clientes Profesionales, por cualquier medio por escrito, avisando con DIEZ (10) meses de antelación.

7.2.4 En caso de que la Reserva se cancele por culpa del Cliente, éste será responsable, sin perjuicio de los daños y perjuicios a los que pueda tener derecho el Hotel, de todas las cantidades adeudadas en virtud de la Reserva.

7.2.5 En cualquier caso, para los Servicios de Privatización, si el número de participantes resulta ser inferior en más de un 20% al previsto en la Confirmación de Reserva, se podrá asignar al Cliente un espacio diferente al inicialmente previsto.

Artículo 8 - Prestación de servicios

8.1 Disposiciones comunes a todos los Servicios

8.1.1 Los Servicios reservados por el Cliente, que comprenden los Servicios de Alojamiento y/o los Servicios Adicionales y/o los Servicios de Privatización se prestarán de conformidad con los siguientes términos y condiciones, en las condiciones establecidas en las Condiciones Generales complementadas por las Condiciones de Precios de las que el Cliente ha tomado conocimiento y que ha aceptado en el momento de su Reserva a distancia por correo electrónico o por teléfono.

8.1.2 Los Hoteles, al estar vinculados por una obligación de medios, se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para prestar los Servicios reservados por el Cliente.

8.1.3 A su llegada, se pedirá a los participantes que presenten físicamente sus documentos de identidad a fin de garantizar su obligación de presentar un Formulario Policial. No serán válidas las fotocopias ni las fotografías del documento de identidad en cualquier soporte. Por lo tanto, en caso de que el Cliente no presente o no presente físicamente su documento de identidad, los Hoteles se reservan el derecho de no prestar todos los Servicios reservados por el Cliente.

8.1.4 Salvo condiciones particulares, la habitación se pondrá a disposición del Cliente el día de llegada de acuerdo con las condiciones precisas del Hotel, que se recordarán en la confirmación de estancia. A título indicativo, la llegada es generalmente a las 15.00. El día de salida, el Cliente deberá desalojar la habitación generalmente antes de las 12.00 del mediodía.

8.1.5 En caso de que la habitación reservada quede libre después de la hora de salida requerida, se podrá cobrar al Cliente una noche adicional en concepto de penalización (50% del precio de la habitación hasta las 15:00 horas y después el 100%).

8.1.6 Los Hoteles ofrecen acceso WIFI que permite a los Clientes conectarse a Internet. El Cliente se compromete a que los recursos informáticos puestos a disposición por el Hotel no se utilicen en modo alguno con fines de reproducción, representación, puesta a disposición o comunicación al público de obras o objetos protegidos por derechos de autor o por un derecho afín, tales como textos, imágenes, fotografías, obras musicales, obras audiovisuales, programas informáticos y videojuegos, sin la autorización de los titulares de los derechos previstos en los Libros I y II del Código de la Propiedad Intelectual, cuando dicha autorización sea necesaria. Si el cliente no cumple las obligaciones mencionadas, corre el riesgo de ser acusado de falsificación, de conformidad con el artículo L.335-3 del Código francés de la Propiedad Intelectual, castigado con una multa de 300.000 euros y tres años de prisión. El Cliente también está obligado a cumplir la política de seguridad del proveedor de servicios de Internet del Hotel, incluidas las normas de uso de las medidas de seguridad implantadas para impedir el uso ilícito de los recursos informáticos, y a abstenerse de cualquier acción que menoscabe la eficacia de dichas medidas.

8.1.7 Todos los Hoteles admiten perros y gatos siempre que vayan con correa o en jaula en las zonas comunes del establecimiento. Para más información sobre estas condiciones, se aconseja al Cliente que se ponga en contacto directamente con el Hotel en cuestión. Durante la estancia, el animal es responsabilidad exclusiva del Cliente. No se admiten animales en los espacios de restauración, salvo perros.

8.1.8 En caso de que el número de niños menores de trece (13) años sea superior a 5, el Cliente se compromete a emplear a una persona competente para supervisar a los niños durante toda la estancia y garantizar su seguridad. El Cliente deberá acreditar esta obligación ante el Hotel.

8.2 Disposiciones específicas de los Servicios Adicionales

8.2.1 Los Servicios adicionales deben reservarse con antelación por correo electrónico o por teléfono. Los Hoteles no pueden garantizar la disponibilidad de estos Servicios.

8.2.2 Se especifica que estos Servicios Adicionales no constituyen paquetes turísticos con los Servicios de Alojamiento. En cualquier caso, los Servicios Adicionales son sólo opcionales y accesorios a los Servicios de Alojamiento y no representan una parte significativa del valor de la combinación de ambos Servicios, ni constituyen una característica esencial de la combinación, lo que impide su clasificación como paquete turístico.

8.3 Disposiciones específicas para los servicios de privatización

8.3.1 Respecto a los Servicios de Privatización, el Cliente se compromete a tomar el Hotel alquilado en el estado en que se encuentre el día de su puesta en uso, a mantener idéntico el edificio y el equipamiento al final de su utilización y a utilizar el Hotel de forma pacífica.

8.3.2 El inventario de las instalaciones del Hotel será elaborado conjuntamente por las Partes al inicio y al final de la estancia. Cualquier daño será facturado al Cliente.

8.3.3 Todos los proveedores de servicios que el Cliente pretenda utilizar durante su estancia deberán ser notificados por el Hotel, por escrito, con una antelación mínima de TREINTA (30) días.

8.3.4 Cualquier proyecto relativo a la decoración, distribución e instalación técnica del Hotel deberá ser presentado en un plazo razonable de antelación al Hotel para su aprobación previa por escrito junto con la lista de proveedores de servicios encargados por el Cliente. Al finalizar el periodo de privatización, el Cliente se compromete a retirar todas las instalaciones a su cargo para que los locales vuelvan a su estado original.

8.3.5 Al término de los Servicios de Privatización, los espacios utilizados deberán ser devueltos al estado en que fueron puestos a disposición al inicio del evento por los prestadores de servicios designados. Si el Cliente recurre a un servicio de catering, éste deberá limpiar las cocinas. En caso contrario, se cobrará la limpieza.

Artículo 9 - Reubicación

9.1 En caso de acontecimiento excepcional o de imposibilidad de poner a disposición del Cliente las habitaciones reservadas, Les Domaines de Fontenille se reservan el derecho de proponer al Cliente alojarse en un hotel de categoría equivalente, con prestaciones de la misma naturaleza y a reserva de haber informado previamente al Cliente.

9.2 Cualquier coste adicional anejo a esta reubicación, por servicios de la misma naturaleza, correrá a cargo de El Hotel inicialmente reservado.

9.3 El Cliente también podrá rechazar el alojamiento propuesto y cancelar su Reserva, lo que dará lugar al reembolso inmediato del depósito y de cualquier otro pago realizado por el Cliente.

Artículo 10 - Prohibiciones y responsabilidad del cliente

10.1 El Cliente deberá cumplir el Reglamento Interno del Hotel.

10.2 Los Hoteles son zonas de no fumadores. El Cliente será responsable de los daños directos y/o indirectos resultantes del acto de fumar o vapear en el Hotel. Por lo tanto, el cliente será responsable del coste total de la limpieza y restauración del artículo o zona dañados a su estado original.

10.3 El Cliente no debe perturbar el funcionamiento del Hotel y/o poner en peligro la seguridad del Hotel o de las personas que se encuentren en él y, más en general, no debe tener ningún comportamiento contrario a la decencia pública y al orden público.

10.4 El Cliente se compromete a no recibir en su habitación a ningún huésped cuya identidad como tal persona no figure en la Reserva de Servicios de Alojamiento.

10.5 Para los Servicios de Alojamiento, el Cliente se compromete a cesar todo ruido entre las 22:00 y las 8:00 horas para garantizar la tranquilidad de todos los Clientes del Hotel.

10.6 No se permitirá la entrada de comida o bebida del exterior por parte del Cliente y sus participantes, sin previa autorización del Hotel.

10.7 En caso de incumplimiento de las Normas, y más concretamente de todas las obligaciones mencionadas anteriormente en los puntos 9.2 a 9.7, el Hotel estará obligado a invitar al Cliente a abandonar el Hotel y a hacerlo sin indemnización alguna y/o sin reembolso si ya se ha efectuado el pago. Si aún no se ha efectuado el pago, el Cliente deberá abonar el precio total de la estancia (noches utilizadas más noches reservadas, pero aún no utilizadas) antes de abandonar el establecimiento.

10.8 Todos los Clientes que hayan reservado a distancia o in situ deberán abonar un depósito en forma de impresión de tarjeta bancaria. Esta impresión es una preautorización, que no da lugar a ningún cargo en la cuenta del Cliente. Esta fianza sólo se utilizará al final de la estancia en caso de que haya que retener una indemnización por los daños causados o en caso de que quede pendiente de pago algún servicio in situ. El uso de este depósito no excluye una compensación adicional si los costes superan el importe del depósito.

10.9 En efecto, el Cliente es responsable de todos los daños directos y/o indirectos, consecuenciales, de los que sea autor, observados en la habitación reservada, en la parte privatizada del Hotel o que pueda causar dentro del Hotel. En consecuencia, se compromete a indemnizar a Les Domaines de Fontenille por el importe de dichos daños y perjuicios, sin perjuicio de las indemnizaciones e intereses que pudieran corresponderle, de las costas procesales y de los honorarios de abogados en que haya incurrido Les Domaines de Fontenille, teniendo Les Domaines de Fontenille derecho y pudiendo ejercitar cualquier acción útil para obtener la reparación del daño sufrido.

10.10 De este modo, el Cliente será responsable, sin que esta lista sea exhaustiva, del pago de los gastos adicionales de limpieza, del reembolso del coste de los objetos y muebles rotos o dañados y del pago del precio de la habitación en caso de indisponibilidad de la habitación o de una parte del Hotel privatizado como consecuencia de daños causados por él o por sus participantes.

10.11 En lo que respecta a los Servicios de Privatización, el Cliente deberá garantizar la aplicación del Decreto n° 98-1143 de 15/12/1998 por el que se establecen las condiciones de emisión de ruidos. Por la presente, el Cliente exime al Hotel de cualquier reclamación a este respecto.

10.12 A menos que se acuerden condiciones especiales entre las Partes, están prohibidos los fuegos artificiales.

10.13 El Cliente acepta ser personalmente responsable de todos los riesgos y litigios que puedan surgir en relación con terceros, y esto incluye todos los accidentes, daños y lesiones de cualquier naturaleza. En caso de que surjan disputas entre los proveedores de servicios, los Clientes y terceros, ninguno de los Hoteles será responsable de los hechos que puedan surgir en contra de las Condiciones Generales o de las Condiciones Particulares.

10.14 El Cliente Profesional será responsable durante toda la vigencia de las Condiciones Generales de todos los actos de sus empleados, representantes y/o agentes.

Artículo 11 - Responsabilidad del hotel

11.1 El Cliente deberá garantizar la custodia de la mercancía traída por él mismo. En particular, se les invita a contratar una cobertura de seguro específica para las mercancías con un valor unitario superior a 500 euros.

11.2 El Cliente se compromete a informar al Hotel en caso de posesión de bienes/objetos de valor, y a depositar todos esos bienes/objetos en la caja fuerte facilitada por el Hotel en la oficina de dirección.

11.3 En caso de desaparición o deterioro de bienes propiedad del Cliente en su habitación de hotel, en la habitación privatizada o en el aparcamiento privado del Hotel, la responsabilidad del Hotel está limitada y topada de conformidad con los artículos 1953 y 1954 del Código Civil. Para los Clientes Profesionales, la responsabilidad del Hotel se limita al importe total recibido en el momento de la Reserva (excluidos los servicios adicionales).

11.4 Para cualquier reclamación de un Cliente relativa a la desaparición y/o deterioro de alguno de sus bienes dentro del Hotel y sus exteriores, el Cliente deberá aportar al Hotel los documentos acreditativos requeridos. En caso de robo, deberá presentarse una denuncia, junto con la prueba de compra (comprobante de compra, factura). En caso de daños, se exigirá el justificante de compra o de reparación del producto. En caso contrario, el hotel no tendrá en cuenta la solicitud.

11.5 El Propietario del Hotel no será responsable en caso de culpa o imprudencia por parte del Cliente. En particular, constituyen falta los siguientes elementos:

- El Cliente no declara un objeto de valor a un miembro del personal del hotel;
- No depositar los objetos de valor en la caja fuerte del hotel;
- La presencia de objetos/bienes a la vista;
- Olvido de objetos/mercancías en las zonas comunes del hotel;
- Invitar a personas no autorizadas a su habitación o al hotel;
- No cerrar con llave la puerta de la habitación, del cuarto privado o del coche.

Esta lista no es exhaustiva.

11.6 La responsabilidad de Les Domaines de Fontenille se limita estrictamente a la indemnización de los daños directos y probados, con exclusión de cualquier daño indirecto que incluya en particular cualquier lucro cesante, pérdida, perjuicio comercial, pérdida de volumen de negocios o de beneficios, pérdida de clientela o perjuicio moral.

Artículo 12 - Reglamento sanitario

12.1 En aplicación de la legislación y reglamentación sanitaria vigente, todos los Hoteles de Les Domaines de Fontenille se comprometen, en el marco de sus prestaciones, y en cumplimiento de su eventual protocolo sanitario, a respetar las diferentes normas y recomendaciones oficiales en vigor.

12.2 Les Domaines de Fontenille se compromete a utilizar todos los medios posibles para preservar y garantizar la seguridad sanitaria de sus Clientes y más generalmente de todos sus colaboradores.

12.3 Además, y en caso de que un Cliente actúe, directa o indirectamente, por iniciativa propia o por instigación de un tercero, en violación del protocolo sanitario puesto en marcha por los Hoteles Les Domaines de Fontenille y, de manera más general, en violación de todas las medidas puestas en marcha por los Hoteles para cumplir con las normas sanitarias aplicables, Les Domaines de Fontenille no podrán ser considerados responsables de los daños directos o indirectos y/o consecuencias de cualquier tipo resultantes de dicha violación.

Artículo 13 - Protección de datos personales

13.1 Les Domaines de Fontenille está obligado a recopilar los datos personales de sus Clientes cuando el Cliente realiza una reserva o se pone en contacto con el Hotel a través del formulario de contacto. Los datos recogidos de los Clientes incluyen: cargo, apellidos, nombre(s), dirección(es) postal(es), número de teléfono, dirección de correo electrónico y datos bancarios. Los datos recogidos se utilizan para registrar reservas, gestionar reclamaciones de clientes y comunicar ofertas promocionales. La base jurídica del tratamiento es el contrato y el consentimiento.

13.2 Estos datos son objeto de tratamiento automatizado por parte de Les Domaines de Fontenille actuando como Responsable del Tratamiento. Los datos recogidos son confidenciales y están destinados al uso exclusivo de Les Domaines de Fontenille. Podrá transmitirse exclusivamente para los fines mencionados a subcontratistas o a cualquier autoridad administrativa o judicial para cumplir cualquier obligación legal.

13.3 De conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal, el Cliente tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento de datos y oposición. Los clientes pueden ejercer estos derechos escribiendo a la siguiente dirección postal: Les Domaines de Fontenille, 15 avenue de l'Opéra, 75001 París, Francia o por correo electrónico a contact@lesdomainesdefontenille.com. Si no se respetan los derechos del Cliente, éste también podrá presentar una reclamación ante la CNIL.

13.4 Los datos se conservan de conformidad con la Política de conservación de datos personales. Para más información, el Cliente puede consultar la sección « Política de Privacidad » al final de la página de la Página Web.

Artículo 14 - Propiedad intelectual

14.1 El nombre de dominio, así como todos los elementos y contenidos que aparecen en la Página Web, son propiedad exclusiva de Les Domaines de Fontenille y están protegidos, para todo el mundo, por derechos de autor y de propiedad intelectual.

14.2 Queda terminantemente prohibida su reproducción, incluso parcial, sin la autorización previa y expresa de Les Domaines de Fontenille. En las mismas condiciones, su uso está restringido a fines estrictamente privados. Queda terminantemente prohibida la utilización o reproducción, incluso parcial, de uno de los elementos del sitio del portal dentro de un sitio de terceros mediante procesos de inclusión, marcos o cualquier otro proceso de naturaleza similar.

14.3 Cualquier reproducción u otro uso constituye una infracción y es sancionable como tal en virtud del Código de la Propiedad Intelectual, salvo autorización previa y expresa de Les Domaines de Fontenille.

Artículo 15 - Derecho a la imagen del hotel

15.1 El Cliente deberá solicitar imperativamente autorización al Hotel para cualquier utilización de su imagen, logotipos y fotografías y, de forma más general, de cualquier signo distintivo que se le adscriba.

15.2 El Cliente se compromete a retirar, a petición del Hotel, cualquier fotografía, post o reportaje que vaya en detrimento de su imagen.

15.3 Si el Cliente desea organizar un reportaje fotográfico o de vídeo, deberá obtener previamente la cesión de los derechos de imagen que ostente cada uno de los terceros que aparezcan en las fotografías o vídeos y para cada soporte de forma que nunca pueda exigirse la responsabilidad del Hotel.

Artículo 16 - Imprevisión

En caso de modificación de las circunstancias imprevisibles en el momento de la celebración del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1195 del Código Civil, la Parte que no haya aceptado asumir el riesgo de una ejecución excesivamente onerosa podrá solicitar a su cocontratante la renegociación del contrato.

Artículo 17 - Fuerza mayor

17.1 Por fuerza mayor se entenderá cualquier acontecimiento ajeno a las partes, imprevisible, irresistible (insuperable) y ajeno a las partes que impida al Cliente o al Hotelero el cumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del contrato. Los casos de fuerza mayor o caso fortuito son los habitualmente reconocidos por la jurisprudencia de los Juzgados y Tribunales franceses.

17.2 A modo de ejemplo, sin que esta lista sea exhaustiva, constituirían casos de fuerza mayor:

- Fenómenos climáticos, meteorológicos o naturales con consecuencias como inundaciones, terremotos, tornados, huracanes, etc.;
- El incendio del Hotel.
- Fenómeno pandémico o bacteriológico que provoque la propagación de un virus o riesgo bacteriológico que circule por todo el territorio nacional, clasificado como fase 3, lo que conllevaría la aplicación de medidas de restricción de la libre circulación de personas y el cierre de establecimientos abiertos al público;
- Actos terroristas o militares que tengan como consecuencia la aplicación de medidas que restrinjan la libre circulación de personas y el cierre de establecimientos abiertos al público;
- Huelgas o indisponibilidad del personal.

17.3 Por acuerdo expreso entre las Partes, la fuerza mayor no incluirá:

- Enfermedad o accidente del Cliente, su cónyuge, ascendientes o descendientes;
- La imposibilidad de llegar al lugar de estancia como consecuencia de una huelga o manifestación;
- La no obtención por parte del Cliente de un visado o permiso de residencia o la pérdida de su pasaporte y/u otros documentos de identificación.

En todos estos casos, se invita al Cliente a suscribir un seguro facultativo.

17.4 Cada Parte no será responsable frente a la otra Parte en caso de incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones derivado de un acontecimiento de fuerza mayor, tal y como se describe en el presente documento, en el sentido del artículo 1218 del Código Civil. La Parte que constate el hecho deberá informar inmediatamente a la otra Parte de su imposibilidad de cumplir su prestación y justificarlo ante esta última. La suspensión de las obligaciones no será en ningún caso causa de responsabilidad por incumplimiento de la obligación en cuestión, ni dará lugar al pago de daños y perjuicios o penalizaciones por demora.

17.5 Se suspenderá el cumplimiento de la obligación mientras dure la fuerza mayor si ésta es temporal y no excede de una duración de SIETE (7) días. En consecuencia, tan pronto como desaparezca la causa de la suspensión de sus obligaciones mutuas, las Partes harán todo lo posible para reanudar cuanto antes el cumplimiento normal de sus obligaciones contractuales. A tal efecto, la Parte prevenida notificará a la otra la reanudación de su obligación por carta certificada con acuse de recibo o por cualquier acto extrajudicial. Si el impedimento es permanente o supera los SIETE (7) días, la Reserva quedará anulada de pleno derecho.

Artículo 18 - Reclamaciones - Atención al cliente

18.1 Para cualquier reclamación relacionada con una Reserva de Hotel, el Cliente podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente por correo electrónico a la dirección de correo electrónico de los Hoteles, directamente a través del formulario de contacto de los Hoteles en la Página Web o por correo electrónico a contact@lesdomainesdefontenille.com.

18.2 El Cliente también podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente por correo postal en la dirección de los Hoteles, así como en la siguiente dirección:

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

Artículo 19 - Ley aplicable - Idioma

19.1 Las Condiciones Generales están redactadas en francés en su versión original, que es la única auténtica y prevalece sobre cualquier otra versión.

19.2 Las presentes Condiciones Generales se ejecutarán e interpretarán de conformidad con la legislación francesa.

Artículo 20 - Litigios

20.1 Disposiciones comunes

En caso de litigio relativo a las presentes Condiciones Generales, el Cliente y Les Domaines de Fontenille intentarán, en la medida de lo posible, resolver su litigio de forma amistosa. El Cliente deberá enviar una reclamación amistosa a Les Domaines de Fontenille directamente a través del formulario « Contacto » para Hoteles de la Página Web, por correo electrónico a www.contact@lesdomainesdefontenille.com o por correo postal a la siguiente dirección:

Les Domaines de Fontenille,
9 avenue de l'Opéra, 75001 Paris

20.2 Disposiciones aplicables a los clientes consumidores

20.2.1 Si este intento amistoso fracasa, el Cliente Consumidor podrá recurrir a un procedimiento de mediación convencional, en particular ante la Comisión de Mediación de Consumo (artículo L.612-1 del Código de Consumo) o a cualquier otro método alternativo de resolución de litigios y, en particular, recurriendo gratuitamente, en el plazo de un año a partir de su reclamación por escrito, al mediador de consumo competente, el Médiateur Tourisme Voyage, en la siguiente dirección:

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75823 Paris Cedex.

Para más información sobre el Defensor del Turista y del Viajero, el Cliente puede consultar su página web: www.mtv.travel/.

20.2.2 Por último, para resolver su litigio, los Clientes Consumidores podrán acceder a la plataforma europea de resolución de litigios en línea prevista en el Reglamento (UE) n° 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución en línea de litigios en materia de consumo, en particular transfronterizos, a través del enlace <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

20.2.3 Si esta mediación fracasa, o si el Consumidor Cliente no desea recurrir a ella, el Cliente Consumidor podrá someter el litigio a los tribunales competentes.

20.3 Disposiciones aplicables a los clientes profesionales

Todos los litigios a los que puedan dar lugar las Reservas y las Condiciones Generales relativos a su validez, interpretación, ejecución, rescisión, consecuencias y consecuencias que no puedan resolverse entre las Partes se someterán al Tribunal de Comercio de París.