

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA SERVICIOS

*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:

**«Cliente(s)»:** 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.

**«Condiciones Generales»:** se refiere a las presentes condiciones generales de prestación de servicios de los hoteles de Domaines de Fontenille, junto con sus anexos, que forman parte integrante de las mismas.

**«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.

**« El(los) Hotel(es)»:** se refiere a los hoteles gestionados por «Les Domaines de Fontenille»:

- Domaine de Primard - Oeste de París ;
- Domaine de Fontenille - Luberon ;
- Les Bords de Mer - Marsella ;
- Les Hortensias du Lac - Hossegor ;
- 70 Hectares... et l'Océan - Seignosse ;
- Santa Ponsa - Menorca ;
- Torre Vella - Menorca ;
- Les Hautes Mers - Ile d'Yeu ;
- Domaine de Chalamon - Saint-Rémy-de-Provence ;
- Bastide du Mourre - Oppède ;
- 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 Domaine 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](mailto: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 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 o Servicios Adicionales realizada por el Cliente.

«**Reserva a distancia**»: significa la Reserva realizada por el Cliente en la Pagina Web [www.lesdomainesdefontenille.com](http://www.lesdomainesdefontenille.com), directamente en persona en la recepción de los Hoteles o por correo electrónico a la dirección o por teléfono a las siguientes direcciones:

- Domaine de Primard - Oeste de París : [reservations@domainedeprimard.com](mailto:reservations@domainedeprimard.com) y +33 2 36 58 10 08 ;
- Domaine de Fontenille - Luberon : [reservations@domainedefontenille.com](mailto:reservations@domainedefontenille.com) y +33 4 13 98 00 00 ;
- Les Bords de Mer - Marsella : [reservations@lesbordsdemer.com](mailto:reservations@lesbordsdemer.com) y +33 4 13 94 34 00 ;
- Les Hortensias du Lac - Hossegor : [reception@leshortensiasdulac.com](mailto:reception@leshortensiasdulac.com) y +33 5 58 43 99 00 ;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse : [reservations@70hectares.com](mailto:reservations@70hectares.com) y +33 5 58 45 76 16 ;
- Santa Ponsa - Menorca: [receptions@fontenillemenorca.com](mailto:receptions@fontenillemenorca.com) y +34 971 372 352 .
- Torre Vella - Menorca: [receptiontv@fontenillemenorca.com](mailto:receptiontv@fontenillemenorca.com) y +34 971 217 409 ;
- Les Hautes Mers - Ile d'Yeu : [reservations@leshautesmer.com](mailto:reservations@leshautesmer.com) y +33 2 51 37 01 12 ;
- Domaine de Chalamon – Saint-Rémy-de-Provence : [reservations@domainedechalamon.com](mailto:reservations@domainedechalamon.com) y +33 4 87 83 10 10
- Bastide du Mourre – Oppède : [reservations@bastidedumourre.com](mailto:reservations@bastidedumourre.com) y +33 4 87 83 00 00
- Pieve Aldina - Radda in Chianti: [reservations@pievealdina.com](mailto:reservations@pievealdina.com).

«**Reserva Física**»: significa la Reserva realizada por el Cliente directamente en la recepción del Hotel con los empleados de dicho Hotel.

«**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**»: se refiere al/los servicio(s) de reserva de habitación(es) de hotel y/o más generalmente de alojamiento(s) realizado(s) por el Cliente a distancia en la página web de Domaines de Fontenille, por correo electrónico o por teléfono.

«**Página Web**»: se refiere al sitio web accesible en la dirección [www.lesdomainesdefontenille.com](http://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 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. Les Domaines de Fontenille se reserva el derecho de apartarse de las Condiciones Generales negociando condiciones particulares con sus Clientes.

2.2 Toda Reserva de Servicios de Alojamiento y/o Servicios Adicionales ofrecidos por los Hoteles implica la previa consulta y aceptación plena y sin reservas por parte del Cliente de los presentes Términos y Condiciones. El Cliente declara haber obtenido de Domaines de Fontenille toda la información necesaria y disponible para proceder a la Reserva del Alojamiento y/o de los Servicios Adicionales.

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

2.4 Las Condiciones Generales están accesibles en todo momento en la pagina web de Les Domaines de Fontenille y prevalecerán, en su caso, sobre cualquier otra versión o documento contradictorio.

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 al Cliente 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 Los datos registrados en el sistema informático de Les Domaines de Fontenille constituyen la prueba de todas las transacciones concluidas con el Cliente. 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 el Cliente, 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 el Cliente.

## 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;
- Formas de pago aceptadas.

**3.2** El hecho de que una persona física (o jurídica) realice una reserva en la Pagina Web implica la aceptación plena y completa de las presentes Condiciones Generales y la obligación de pago de los Servicios solicitados, lo cual es expresamente reconocido por el Cliente, quien renuncia, en particular, a invocar cualquier documento contradictorio, que sería inaplicable, con excepción de las Condiciones Particulares.

## Artículo 4 - Reserva de servicios

---

### 4.1 Disposiciones comunes

**4.1.1** El Cliente reconoce que conoce la naturaleza, finalidad y términos y condiciones de las Reservas de los Servicios ofrecidos por los Hoteles y que ha solicitado y obtenido la información necesaria para efectuar su Reserva con pleno conocimiento de causa. El Cliente es el único responsable 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** El Cliente da fe de la veracidad y exactitud de los datos transmitidos, y se compromete a comunicar al Hotel de forma inmediata cualquier error.

**4.1.3** Se registra una Reserva cuando el Cliente acepta 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 al Cliente por correo electrónico y el Hotel haya recibido el importe correspondiente al depósito.

**4.1.5** Los Hoteles se reservan el derecho de cancelar o rechazar cualquier Reserva efectuada por un Cliente con el que exista un litigio relativo al pago de una Reserva anterior.

**4.1.6** Cada Reserva es nominativa y en ningún caso podrá ser cedida a un tercero, salvo acuerdo de Les Domaines de Fontenille.

**4.1.7** El Cliente podrá reservar, de forma individual, un número máximo de cuatro (4) habitaciones por Reserva. Para toda Reserva de más de cuatro (4) habitaciones, el Cliente deberá ponerse en contacto directamente con Les Domaines de Fontenille o el Hotel en cuestión por correo electrónico o por teléfono, precisándose que en caso de Reserva de cinco (5) habitaciones o más, se aplicarán las condiciones generales de venta del grupo, salvo excepción.

**4.1.8** Cada Reserva es nominativa y en ningún caso podrá ser transferida a un tercero.

## 4.2 Disposiciones específicas según el tipo de reserva

*La Reserva de Servicios de Alojamiento, y/o Servicios Adicionales podrá ser realizada por el Cliente a distancia en el Sitio Web (4.2.1) pero también por correo electrónico (4.2.2), por teléfono (4.2.3) o en persona (4.2.4).*

### 4.2.1 Reserva a distancia en la página web

**4.2.1.1** El Cliente podrá dirigirse al Página Web, y seleccionar los Servicios que desee reservar, de la siguiente manera:

- **a.** Tras hacer clic en la pestaña «reserva», el Cliente debe elegir el Hotel
- **b.** A continuación, deberá indicar los criterios de su solicitud, a saber, la fecha de llegada, la fecha de salida, el número de adulto(s), niño(s) y bebé(s) y, en su caso, el código promocional. Posteriormente, el cliente deberá hacer clic en «Comprobar disponibilidad».
- **c.** Se ofrece a los Clientes una selección de habitaciones a través de la Página Web.
- **d.** El Cliente selecciona una o varias habitaciones entre las ofertas disponibles, precisándose que no podrá reservar más de cuatro (4) habitaciones.
- **e.** Para cada habitación, el Cliente puede elegir entre las diferentes ofertas propuestas por Les Domaines de Fontenille: a continuación, pulse el botón «Elegir».
- **f.** En la siguiente etapa, el Cliente puede optar por añadir una o varias cunas y Servicios Adicionales tales como una cata de vinos, un masaje, una comida, etc., y a continuación hacer clic en «Reservar».
- **g.** El Cliente indica si desea o no contratar el seguro de anulación y rellena el formulario de Reserva, facilitando sus datos de contacto ( título, apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección postal y país de residencia) y cualquier petición especial (que no se puede garantizar).
- **h.** El Cliente debe leer las Condiciones Generales, las Condiciones de Precios y la Política de Privacidad, y aceptarlas marcando la casilla correspondiente.
- **i.** El Cliente confirma su Reserva e introduce sus datos bancarios para el pago (número de tarjeta bancaria, titular de la tarjeta, fecha de caducidad y código de seguridad).
- **j.** El Cliente finaliza su Reserva.

**4.2.1.2** En la Página Web, el Cliente dispone de la posibilidad de comprobar los detalles de su Reserva, su precio total y corregir cualquier error antes de confirmar su aceptación de conformidad con el artículo 1127-2 del Código Civil francés.

**4.2.1.3** Toda Reserva efectuada en la Página Web equivale a la formación de un contrato suscrito a distancia entre el Cliente y el Hotel.

**4.2.1.4** Ocasionalmente, la Página Web propone unas ofertas comerciales especiales para determinados Hoteles, accesibles en la Página Web con exclusión de cualquier otra página de terceros, como por ejemplo « Mejor Tarifa Garantizada ». Si procede, Les Domaines de Fontenille facilitarán al Cliente las condiciones particulares aplicables a estas ofertas en el momento de efectuar la reserva. Estas ofertas comerciales pueden ser modificadas en cualquier momento por Les Domaines de Fontenille, que sólo está vinculado contractualmente por las reservas validadas por el Cliente y no puede ser considerado responsable de la modificación o retirada de una oferta comercial en la Página Web.

#### **4.2.2** Reserva a distancia por teléfono o correo electrónico

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

**4.2.2.2** Al efectuar la reserva, los Hoteles proporcionan al Cliente toda la información necesaria para hacer su elección y proceder a su Reserva.

**4.2.2.3** Seguidamente, los Hoteles enviarán al Cliente un presupuesto por correo electrónico, junto con las Condiciones Generales de Venta, la Política de Privacidad y las características y precios de los Servicios.

**4.2.2.4** En caso de que el Cliente acepte los términos y condiciones del presupuesto, deberá confirmar su Reserva y remitir al Hotel una copia del presupuesto y de las Condiciones Generales de Venta debidamente fechada y firmada por el Cliente y marcada como «Prueba de conformidad».

#### **4.2.3** Reservas presenciales en hoteles

El Cliente podrá dirigirse directamente a la recepción del Hotel y solicitar al personal del mismo la reserva de Alojamiento y/o Servicios Adicionales. El Hotel ofrecerá las habitaciones que queden disponibles de acuerdo con los requisitos del Cliente, es decir, número de personas, duración de la estancia, precio, etc.

## 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 cuentan con los posibles descuentos concedidos por los Hoteles en las condiciones especificadas en la Página Web.

5.3 Estos precios son fijos y no revisables durante su periodo de validez, y están indicados en la Página Web. 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 no incluyen la tasa turística, que se abonará 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

---

### 6.1 Pago del depósito

**6.1.1** Salvo condiciones particulares, para cualquier Reserva se solicita al Cliente los datos de pago de su tarjeta bancaria para prepagar el 50% 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.

**6.1.2** Mediante 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.

**6.1.3** 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.

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

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

## 6.2 Pago del saldo

**6.2.1** A no ser que existan condiciones especiales, el saldo de la Reserva así como los Servicios Adicionales (desayuno, SPA, masajes, etc.) son abonados al final de la estancia del Cliente, mediante tarjeta de crédito, o por transferencia bancaria. Los hoteles no aceptan ni cheques ni cheques vacaciones.

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

**6.2.3** A no ser que existan condiciones especiales, en caso de cancelación o modificación de la Reserva por parte del Cliente, por cualquier motivo, la totalidad del saldo del importe de la Reserva será ipso iure adquirido por el Hotel y facturado al Cliente. Lo mismo se aplicará en caso de incomparecencia del Cliente en la fecha de llegada prevista, tal como se menciona en el artículo 7.2 de las Condiciones Generales.

## 6.3 Disposiciones comunes

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

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

# Artículo 7 - Anulación o modificación

---

**7.1** No será posible ninguna modificación, anulación o reembolso de la Reserva, salvo en condiciones especiales y en casos de fuerza mayor. Les Domaines de Fontenille 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.



7.2 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, Les Domaines de Fontenille se reservan 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.

7.3 En principio, el Hotel no podrá cancelar la Reserva del Cliente, no obstante, el Hotel podrá suspender su servicio o cancelar la Reserva (i) en caso de fuerza mayor, (ii) incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las disposiciones de las Condiciones Generales.

7.4 Ciertas ofertas comerciales presentes en Página Web incluyen condiciones específicas sobre la cancelación y modificación de la reserva, éstas se detallan en sus condiciones específicas que aparecen en la ficha descriptiva de la oferta.

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

7.6 Se recomienda al Cliente que contrate un seguro de cancelación. Si el Cliente contrata un seguro de cancelación, deberá remitirse a los términos y condiciones del presente contrato.

7.7 De conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, el 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.

## Artículo 8 - Prestación de servicios

8.1 Los Servicios reservados por el Cliente, que comprenden los Servicios de Alojamiento y/o los Servicios Adicionales 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 a través de la Página Web, por correo electrónico, por teléfono o haciendo una Reserva presencial en la recepción del Hotel.

8.2 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.

8.3 Los Servicios Adicionales pueden reservarse con antelación en la Página Web o por correo electrónico o teléfono, o directamente in situ. Los Hoteles no pueden garantizar la disponibilidad de estos Servicios. 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.

8.4 A su llegada, se pedirá al Cliente que presente 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.

8.5 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.

8.6 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%).

8.7 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.

8.8 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. Por razones de higiene, no se admiten animales en los espacios de restauración, salvo perros.

## Artículo 9 - Reubicacion

---

9.1 En caso de acontecimiento excepcional o de imposibilidad de poner a disposición del Cliente la habitación reservada, 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 - 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 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 En caso de incumplimiento de las Normas, y más concretamente de todas las obligaciones mencionadas anteriormente en los puntos 10.2 a 10.7, 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.

**10.7** 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.

**10.8** 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 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.

**10.9** 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 si ésta no está disponible como consecuencia de los daños causados por el Cliente.

**10.10** 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.

**10.11** 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 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.

**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;
- Invitar a personas no autorizadas a su habitación o al hotel;
- Olvido de objetos/mercancías en las zonas comunes del hotel;
- No cerrar con llave la puerta de la habitación o del coche.

Esta lista no es exhaustiva.

## 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 Paris, Francia o por correo electrónico a [contact@lesdomainesdefontenille.com](mailto: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 - Derecho a la imagen del hotel

---

14.1 El nombre de dominio, así como todos los elementos y contenidos que aparecen en la Página Web, son propiedad exclusiva de 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 expresa y escrita 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 Domaines de Fontenille.

14.4 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.

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

14.6 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 15 - 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 16 - Fuerza mayor

---

16.1 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.

16.2 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.

16.3 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.

16.4 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.

16.5 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 17 - Reclamaciones - Atención al cliente

---

17.1 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](mailto:contact@lesdomainesdefontenille.com).



17.2 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 18 - Ley aplicable - Idioma

---

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

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

## Artículo 19 - Litigios

---

19.1 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 la Página Web, por correo electrónico a [www.contact@lesdomainesdefontenille.com](mailto:www.contact@lesdomainesdefontenille.com) o por correo postal a la siguiente dirección:

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

19.2 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/](http://www.mtv.travel/).

19.3 Por último, para resolver su litigio, el Cliente podrá 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/>.

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