

4. CONDITIONS GENERALES DE VENTE(version du 20 mai 2018)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues entre la société :

SODEBA – SOCIETE D'EXPLOITATION L'HOTEL BAGNOLES,
Sas au capital de 540 000 euros
Siège social : 37 Rue Molitor – 75016 Paris
SIREN 479209132 RCS Paris N°TVA
Intracommunautaire : FR11479209132, Code APE 5510Z
Etablissement : Hôtel du Béryl 1 rue des Casinos 61140 Bagnoles de
l'Orne SIRET 47920913200022 RCS d'Alençon
Service commercial/client : N° de tél : 02.33.38.44.44 et mail :
reservation@hotel-bagnoles.com

(ci-après dénommée « SOCIETE EMERAUDE ») et toute personne physique majeure ayant pleine et entière capacité de contracter notamment au sens des articles 1128 et suivant du code civil et agissant en qualité d'acheteur non professionnel pour ses besoins personnels (ci-après dénommé le « CLIENT») désirant acquérir un ou plusieurs BONS CADEAUX et/ou BONS DE RESERVATION et/ou HEBERGEMENT (définis ci-dessous) émis, proposés et commercialisés par la SOCIETE EMERAUDE sur le site Internet www.hotel-bagnolesdelorne.com ou l'un de ses partenaires.

Au titre des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous en majuscules, auront au pluriel comme au singulier, la définition suivante:

- BENEFCIAIRE : Personne physique majeure détentrice d'un ou plusieurs BON(S), dont le nom et le prénom ont été pré-imprimés lors de la confirmation de la commande sur chaque BON, pouvant être le CLIENT ou toute personne physique majeure autre désignée par ce dernier ne devant pas faire l'objet d'une quelconque mesure d'interdiction ou d'exclusion d'établissement de jeux et de hasards ;
- BON(S) : Désigne individuellement et ensemble le(s) BON(S) DE RESERVATION et le(s) BON(S) CADEAU(X), sans distinction, commander par le CLIENT sur le SITE ;
- BON CADEAU : Bon d'achat nominatif acheté par le CLIENT permettant au BENEFCIAIRE de jouir de PRESTATION dans la limite du montant en euros et sous réserve des conditions d'utilisations, spécifications et limitations prévues sur ledit BON CADEAU ;

- **BON DE RESERVATION** : Bon nominatif acheté par le CLIENT permettant au BENEFICIAIRE de jouir d'une réservation définitive de PRESTATION de spectacle, diner, déjeuner, événements et autres hors hébergement, suivant une date fixe choisie et déterminée par le CLIENT au regard de la grille de programme mis à sa disposition sur le SITE, sous réserve des conditions d'utilisations, spécifications et limitations prévues sur ledit BON DE RESERVATION ;
- **DOUBLE CLIC** : est la « signature électronique » du CLIENT au sens du code civil, emportant validation définitive de sa commande, sous réserve de la prise de connaissance et d'acceptation des Conditions Générales de Vente, et qui matérialisé par le passage successif du CLIENT par le « PREMIER CLIC » et DEUXIEME CLIC », tels que décrits dans l'article « COMMANDE – VALIDATION DE COMMANDE » ;
- **HEBERGEMENT** : désigne la prestation de mise à disposition d'une chambre d'hôtel à titre principal, réservée par le CLIENT sur le SITE ou via l'un des partenaires de la SOCIETE EMERAUDE, à laquelle il est ou il peut être adjoint une ou plusieurs prestation(s) complémentaire(s) (Petit-déjeuner ; option de chambre ; etc.) du fait d'une offre proposée en ce sens par la SOCIETE au CLIENT ou à la demande de ce dernier, et ce dans le limite des disponibilités ;
- **PRESTATION** : désigne une ou plusieurs prestations de services telles que la restauration, les spectacles, le bar, l'hébergement, etc. exclusivement proposées au sein de la SOCIETE EMERAUDE, telles que détaillées sur le SITE, et qui sont disponibles au jour de l'utilisation effective des BONS ou de l'HEBERGEMENT ;
- **SITE** : désigne le site Internet de la SOCIETE EMERAUDE dont l'adresse est : www.hotel-bagnolesdelorne.com/.

Le descriptif de chaque BONS ou HEBERGEMENT, reprenant notamment les caractéristiques principales, les particularismes, le prix, les limitations, les conditions d'annulation et les conditions principales d'utilisations, est présenté sur le SITE dont le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance avant toute passation de commande.

Il est rappelé qu'en ce sens l'achat ainsi réalisé par le CLIENT relève de sa seule responsabilité.

Les photographies, images, illustrations et graphismes présentés sur le SITE ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de la SOCIETE EMERAUDE.

Les BONS DE RESERVATIONS et HEBERGEMENT s'entendent dans la limite des places disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommée « CGV ») s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur place ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Les CGV, les conditions/modalités d'utilisation du SITE, la charte/politique de confidentialité et de sécurité concernant la collecte et le traitement des données personnelles présente sur le SITE et de manière générale toutes informations disponibles dans la page « Informations légales » (ci-après ensemble désignée les « CONDITIONS GENERALES ») sont accessibles à tout moment sur le SITE et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre

version ou tout autre document contradictoire.

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des CONDITIONS GENERALES et les avoir acceptées en cochant la ou les cases prévue(s) à cet effet dans le cadre de la procédure de commande en ligne telle que détaillée ci-dessous.

Ces CONDITIONS GENERALES pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, sans préavis et à tout moment, la version applicable à l'achat du CLIENT est celle en vigueur sur le SITE à la date de passation de la commande.

La SOCIETE EMERAUDE conseille vivement au CLIENT de sauvegarder et/ou d'imprimer les CONDITIONS GENERALES pour une conservation sûre et durable, et pour pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la SOCIETE EMERAUDE constituent la preuve de la ou les transaction(s) conclue(s) avec le CLIENT.

ARTICLE 2 – COMMANDE/RESERVATION - VALIDATION DE COMMANDE

Il est rappelé au CLIENT que, concernant les BONS DE RESERVATION et au regard du mode de paiement par carte bancaire proposé par le SITE, la commande du CLIENT est une réservation définitive et ferme, et non pas une simple option de réservation.

Concernant l'HEBERGEMENT, la réservation du CLIENT est une réservation définitive et ferme, et non pas une simple option de réservation conformément et sous réserve des conditions tarifaires présentées, reprises et validées par le CLIENT lors de sa réservation.

1. Concernant les BONS

Les offres de BONS sont valables tant qu'elles sont visibles sur le SITE et dans la limite de leur disponibilité.

Pour passer commande, il appartient au CLIENT de sélectionner sur le SITE le(s) BON(S) qu'il désire commander, en suivant les différentes étapes de commande qui défilent successivement sur le SITE, en passant par :

- La rubrique « Offrir » pour sélectionner le ou les BON(S) souhaité(s), nécessitant, pour intégrer le ou les BON(S) souhaités à sa commande de cliquer sur le bouton « Ajouter » ;

A noter : Le passage à la rubrique suivante nécessite de cliquer sur le lien intitulé « Valider ma commande ».

- La rubrique suivante « Valider ma commande » reprend de manière synthétique le ou les BON(S) sélectionné(s) par le CLIENT et permet, outre la validation du contenu de la commande, d'indiquer les données et coordonnées personnelles du CLIENT et les coordonnées de facturations le cas échéant.

A noter : Le passage à la rubrique suivante sera matérialisé par le clic du CLIENT sur le bouton « Suivant »,

- La rubrique suivante « Informations » et « commande » reprend de manière synthétique le ou les BON(S) sélectionné(s) par le CLIENT et permet, outre la validation du contenu de la commande, de valider les données et coordonnées personnelles déclarées par le CLIENT dans la rubrique précédente,

A noter : Le passage aux rubriques suivantes sera matérialisé par le clic du CLIENT sur le bouton « Payer votre commande par carte bancaire » représentant le « PREMIER CLIC » qui n'est possible que si le CLIENT a coché préalablement la ou les case(s) sur la prise de connaissance et d'acceptation des CONDITIONS GENERALES,

- Une fenêtre sécurisée du prestataire PAYBOX s'ouvre et propose de choisir le type de carte de paiement à utiliser pour régler la commande et en cliquant sur le bouton « effectuer le paiement » une nouvelle page sécurisée du prestataire PAYBOX s'ouvre permettant au CLIENT d'insérer l'ensemble des données liées à la carte bancaire utilisées qui seront validées par le CLIENT en cliquant sur le bouton « Valider » correspondant au paiement définitif.

A noter : La validation de cette étape par le CLIENT constituant, au sens des présentes Conditions Générales de Vente le « DEUXIEME CLIC ».

- Enfin, après validation du paiement, le CLIENT est ramené sur le SITE de la SOCIETE EMERAUDE sur la rubrique « Confirmation de commande », reprenant de manière synthétique la commande ferme et définitive ainsi réalisée et validée.

Un numéro de commande, un numéro de transaction et un numéro de facturation seront attribués systématiquement au CLIENT, permettant de relier aisément la commande, la facture et les BON(S) entre eux. La SOCIETE EMERAUDE conservera l'enregistrement de la commande pour preuve de la relation contractuelle entre les parties.

2. Concernant l'HEBERGEMENT

Pour procéder à la réservation d'un HEBERGEMENT, il appartient au CLIENT de sélectionner sur le SITE l'HEBERGEMENT qu'il désire réserver, en suivant les différentes étapes de réservation qui défilent successivement sur le SITE, en passant par :

- La page d'accueil du SITE ou en passant par la rubrique « Chambres » en cliquant sur « Réserver votre séjour » ;
- Une page « Choisissez une chambre » s'ouvre et propose au CLIENT de sélectionner notamment les dates de séjour, le nombre de chambres souhaitées, le nombre de personnes présentes lors du séjour ; etc.

Pour passer à l'étape suivante, il est nécessaire de cliquer sur le bouton « Vérifiez les disponibilités ».

- Un large choix d'HEBERGEMENT et d'options sont proposés, selon les disponibilités avec une ou plusieurs proposition(s) tarifaire(s) selon les offres en cours faites par la SOCIETE EMERAUDE auxquels sont

attachés des conditions tarifaires (annulation, remboursement, modification, etc.) propres et particulières à chaque offre tarifaire ;

Le CLIENT devra cliquer sur la PRESTATION proposée et donc le tarif lié choisi pour passer à l'étape suivante.

- La rubrique suivante « AGREMENTEZ VOTRE SEJOUR » récapitule les premiers choix effectués par le CLIENT et propose au CLIENT, de manière non obligatoire et à titre complémentaire une ou plusieurs prestation(s) telle(s) que, sans que cette liste ne soit exhaustive : petit déjeuner, présence de son animal de compagnie, réservation d'une table au restaurant, etc. ;

Une fois l'(es) option(s) choisi(es), le CLIENT pourra prendre à nouveau connaissance des conditions particulières d'annulation, de réservation et/ou de modification propres à l'HEBERGEMENT choisi et au tarif sélectionné ;

Pour passer à l'étape suivante, il est nécessaire de cliquer sur le bouton « ETAPE SUIVANTE » ;

- La rubrique suivante « RESERVEZ » reprend de manière synthétique le récapitulatif de la réservation souhaitée et des principales conditions et invite le CLIENT à remplir et à valider le contenu de la commande, à déclarer les données et coordonnées personnelles par lui dans la présente rubrique et les rubriques précédentes,

Le passage aux rubriques suivantes sera matérialisé par le clic du CLIENT sur le bouton « CONFIRMER MA RESERVATION » qui n'est possible que si le CLIENT a coché préalablement la case sur la prise de connaissance et d'acceptation des CGV et « Informations légales » du SITE,

- Une nouvelle page sécurisée du SITE s'ouvre et propose, selon les types de carte de paiement exposés de remettre les informations bancaires correspondantes (numéro de carte, nom, prénom, etc.) et nécessaires à la validation du prépaiement ou à la garantie bancaire demandée, selon les conditions particulières du tarif choisi par le CLIENT. Ainsi, il est demandé au CLIENT de valider ses informations bancaires en cliquant sur « Valider le paiement », en cas de prépaiement, ou de « Valider la réservation » s'il s'agit d'une simple emprunte ou garantie bancaire laissée par le CLIENT. En cliquant sur le bouton « Valider », le CLIENT procède à la réservation définitive, sous réserve de l'option tarifaire choisie et des conditions particulières liées à cette option, de son HEBERGEMENT.
- Enfin, après validation de la réservation et des coordonnées bancaires, le CLIENT est ramené sur le SITE de la SOCIETE EMERAUDE sur la rubrique confirmation de commande ou réservation, reprenant de manière synthétique la réservation ainsi réalisée et validée.

Il est entendu qu'en cas d'impossibilité pour la SOCIETE EMERAUDE de traiter les coordonnées bancaires du CLIENT pour réaliser un prépaiement ou valider une garantie ou emprunte bancaire, la réservation pourra être annulée par la SOCIETE EMERAUDE sans aucune contrepartie pour le CLIENT.

La réservation est réputée acceptée par le CLIENT à l'issue du processus de réservation.

Le CLIENT pourra réserver, sur le SITE, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre de 20 chambres maximum par réservation. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires, etc., il est nécessaire de contacter directement le service commercial/client de la SOCIETE EMERAUDE aux coordonnées telles que prévues à l'ARTICLE 1.

3. Dispositions communes

Il est à noter que tout au long du processus de commande le CLIENT devra remplir des champs obligatoires, nécessaires et indispensables à la continuation du processus de commande ou de réservation. L'attention du CLIENT est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée sur le SITE. Le DOUBLE CLIC et la case à cocher sur la prise de connaissance et d'acceptation des CONDITIONS GENERALES validant définitivement la commande ou la réservation vaut " signature électronique " et de fait à une valeur identique à la signature manuscrite emportant ainsi le consentement ferme et définitif du CLIENT sur sa commande ou réservation, sous réserve du droit de rétractation le cas échéant, examiné ci-dessous et de conditions particulières liées à l'offre tarifaire sélectionnée par le CLIENT concernant uniquement l'HEBERGEMENT. Les informations contractuelles relatives à la commande ou réservation (dont notamment le n° de la commande, n° de facturation, n° de réservation etc.) feront l'objet d'une confirmation par voie de courrier électronique envoyé, en temps utile, dès réception et validation du paiement pour les BONS et dès validation de la réservation par le CLIENT concernant l'HEBERGEMENT à l'adresse électronique déclarée par le CLIENT. Il sera joint à cette confirmation de commande par courrier électronique pour les BONS, outre la facture CLIENT, un lien hypertexte à partir duquel le CLIENT pourra télécharger le ou les BON(S) téléchargeable(s) en original sous format PDF et un lien hypertexte lui permettant de revenir pendant un temps limité sur la page du SITE de confirmation de commande évoqué ci-dessus. La SOCIETE EMERAUDE recommande au CLIENT d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable la confirmation de commande et la facture numérique jointe à titre de preuve et au BENEFICIAIRE d'éditer le ou les BON(S) pour pouvoir être utilisé(s) au sein de la SOCIETE EMERAUDE. Les informations communiquées par le CLIENT lors de la passation de la commande ou réservation (notamment nom et adresse postale, courrier électronique, nom et prénom du bénéficiaire, adresse de facturation, numéro de carte bancaire, etc.) engagent celui-ci. Ainsi, la responsabilité de la SOCIETE EMERAUDE ne saurait en aucune manière être recherchée dans l'éventualité où une erreur lors de la passation de la commande ou de la réservation empêcherait ou retarderait la délivrance de la facturation et/ou des BONS ou la confirmation de réservation d'HEBERGEMENT. La SOCIETE EMERAUDE se réserve le droit de refuser toute commande d'un CLIENT avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au

paiement d'une commande ou d'une réservation antérieure.

Le CLIENT doit s'assurer, en cas de désignation d'un BENEFCIAIRE concernant le(s) BON(S) autre que lui que ce dernier remplit toutes les conditions utiles et nécessaires quant à l'utilisation du BON dans la SOCIETE EMERAUDE. A défaut la SOCIETE EMERAUDE se réserve le droit de refuser l'utilisation par le BENEFCIAIRE du BON en question. Concernant les BON(S), la vente ne sera considérée comme définitive qu'après encaissement par la SOCIETE EMERAUDE de l'intégralité du prix dû par le CLIENT et après confirmation de la commande par le SOCIETE EMERAUDE tant sur son SITE que par courrier électronique au CLIENT.

Concernant l'HEBERGEMENT, la réservation sera définitive sous réserve des conditions particulières présentées et acceptées par le CLIENT au moment de la validation de ladite réservation.

Il appartient au CLIENT de vérifier l'exactitude de la commande/réservation et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande ou réservation passée sur le SITE constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le CLIENT et le SOCIETE EMERAUDE.

ARTICLE 3 – PRIX

3.1 Concernant les BONS

Le paiement demandé au CLIENT correspond au montant total de l'achat toutes taxes comprises.

3.2 Concernant l'HEBERGEMENT

Il est demandé au CLIENT, selon le tarif choisi par ce dernier et les conditions particulières liées à ce tarif, soit un prépaiement du montant total de la réservation au moment de ladite réservation, soit une empreinte bancaire ou garantie bancaire conformément aux conditions particulières tarifaires proposées et acceptées par le CLIENT au moment de sa réservation. En l'absence de prépaiement, le CLIENT règlera son séjour directement auprès de l'hôtel.

Les prix indiqués s'entendent par HEBERGEMENT (chambre, lit, etc.) ou autres prestations, pour le nombre de personnes et la ou les date(s) sélectionné(s), sauf conditions particulières.

Le montant débité à la réservation ne comprend que les prestations payables à la réservation (certaines options peuvent être réservées mais sont à régler à l'hôtel uniquement) et la taxe de séjour se paye toujours à l'hôtel. Le montant de la taxe de séjour est indiqué dans le processus de réservation et sur le document de confirmation de réservation du CLIENT.

Certaines offres promotionnelles disponibles sur le SITE sont vendues exclusivement sur le SITE et en aucun cas à la réception de l'hôtel.

Certaines taxes additionnelles pourront vous être réclamées à l'arrivée à l'hôtel selon la réglementation locale en vigueur.

3.3 Dispositions communes

Tous les prix des BONS ou HERBERGEMENT proposés à la vente sur le SITE sont exprimés en euros toutes taxes comprises.

La SOCIETE EMERAUDE se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs/prix en vigueur lors de la validation et enregistrement de la commande ou de la réservation sous réserve de la disponibilité des BONS et/ou HEBERGEMENTS à cette date.

Une facture est établie par la SOCIETE EMERAUDE et mise à disposition au CLIENT dès la confirmation de sa commande uniquement pour les BONS et à l'issue du séjour concernant l'HEBERGEMENT.

ARTICLE 4 - PAIEMENT

4.1 Concernant les BONS

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le CLIENT.

Tout paiement est réalisé par voie de paiement sécurisé, et uniquement par cartes bancaires telles que : carte bleue, Visa, MasterCard dûment listées sur le site Internet du prestataire PAYBOX au moment du paiement.

Le paiement est réalisé par le biais du site Internet sécurisé de la société PAYBOX (*SAS au capital de 52.400,00 euros N° SIRET : RCS Versailles B 431 408 608 Siège Social : 11 A, rue Jacques Cartier 78280 GUYANCOURT*).

Ainsi, toutes les données de paiement (numéro de carte, date de validité, cryptogramme, etc.) sont échangées en mode sécurisé via le protocole 3D Secure.

Au titre de ce protocole, le CLIENT devra, en plus de la validation de ses données bancaires classiques liées à l'utilisation de sa carte, valider sur une nouvelle fenêtre, n'appartenant pas à la SOCIETE EMERAUDE, mais très certainement issue de sa propre banque, une donnée secrète (mot de passe, date de naissance, code reçu par sms, etc.).

La SOCIETE EMERAUDE se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions et modalités de paiement figurant ci-dessus et en l'absence de validation du paiement ou prépaiement de la part de la banque et/ou du prestataire PAYBOX, de suspendre ou d'annuler la commande ou réservation en cours effectuée par le CLIENT.

4.2 Concernant l'HEBERGEMENT

Selon l'offre tarifaire et les conditions liées à cette offre, le CLIENT communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation ou afin que soit réalisé de manière immédiate par la SOCIETE EMERAUDE le prépaiement, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, etc.) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel. Le CLIENT doit se présenter à l'accueil de la SOCIETE EMERAUDE avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement.

La SOCIETE EMERAUDE pourra également lui demander de présenter

une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Le débit du paiement s'effectue à la réception de l'hôtel lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, la SOCIETE EMERAUDE pourra demander au CLIENT, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'UTILISATIONS DES BONS

L'utilisation des BONS est de la responsabilité du BENEFICIAIRE et nécessite l'adhésion sans réserve du BENEFICIAIRE aux présentes Conditions Générales de Vente et de manière plus globale aux CONDITIONS GENERALES, ce à quoi le CLIENT s'engage. Les BONS ne sont pas livrés par voie postale mais accessible dès la confirmation de commande, soit sur le SITE à l'échéance du processus de commande, soit dans le courrier électronique de confirmation de commande, téléchargeable par lien hypertexte sous format PDF et de fait imprimable à domicile. L'impression des BONS pourra être réalisée sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet.

Pour être valide, chaque BON doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

Sur chaque BON figure, outre le nom et le prénom du BENEFICIAIRE, l'ensemble des informations et caractéristiques essentielles à son utilisation outre le numéro de commande, le numéro de facture et le numéro de transaction.

De plus, chaque BON est doté d'un code barre et d'un flash code unique permettant d'assurer la sécurisation des BONS concernés et de lier indissociablement la commande, la facture et la transaction au dit BON. Les BONS ne peuvent être utilisés que dans le cadre de la SOCIETE EMERAUDE et pour des prestations exclusivement proposées par cette dernière, telles que détaillées sur le SITE.

La validité du BON sera contrôlée et enregistrée lors de chaque utilisation par le BENEFICIAIRE dans la SOCIETE EMERAUDE, à l'accueil notamment, à l'aide d'un lecteur de code barre ou flash code.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité sera demandée au BENEFICIAIRE devant correspondre au nom inscrit sur le BON, à défaut de correspondance le BON sera refusé, sans pouvoir donner lieu à un quelconque remboursement.

Les BONS CADEAUX pourront être utilisés dans la SOCIETE EMERAUDE (restaurant, bar, jeux de casinos, etc.) à concurrence du montant indiqué sur le BON CADEAU.

Dès la première utilisation du BON CADEAU, le BENEFICIAIRE devra utiliser, sur la même journée l'intégralité du montant indiqué sur le bon. A défaut, le montant restant non utilisé sera définitivement perdu.

En cas d'utilisation du BON pour un montant de prestation supérieur au montant indiqué sur le dit BON le BENEFICIAIRE du BON devra compléter à due concurrence et personnellement ledit montant. Lorsque le BON est attribué en raison d'un événement particulier, déterminé et daté, l'utilisation du BON est strictement limitée à cet événement. En cas de non utilisation durant la période de validité du BON CADEAU ou à la date de l'événement indiqué sur le BON DE RESERVATION, ni le BENEFICIAIRE, ni le CLIENT ne pourront prétendre au remboursement ou à une quelconque compensation du dit BON. Les BONS ne peuvent en aucun cas donner lieu à escompte, contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement (y compris le rendu de monnaie, le crédit sur compte ou sur carte). Au-delà du droit de rétractation éventuellement applicable, les BONS ne peuvent être ni remplacés, ni remboursés en cas de perte ou de vol ou à l'expiration de leur période de validité, ni échangés, ni vendus.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

La SOCIETE EMERAUDE n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, qu'une obligation de moyens. La responsabilité de la SOCIETE EMERAUDE ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

La responsabilité de la SOCIETE EMERAUDE ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles ou de force majeure.

ARTICLE 7 – DROIT DE RETRACTATION

7.1 Droit de rétractation concernant les BONS CADEAUX :
Conformément aux dispositions légales en vigueur, le CLIENT dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du courrier électronique de confirmation de sa commande dans lequel figure le ou les BON(S) CADEAU(X), pour exercer son droit de rétractation auprès de la SOCIETE EMERAUDE, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement.

Le droit de rétractation devra être exercé par voie postale et envoyée à l'adresse de la SOCIETE EMERAUDE, telle que précisée ci-dessus à l'ARTICLE 1 auquel devra être joint la copie de la facture du CLIENT et la copie du BON CADEAU.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des BON(S) CADEAU(X) achetés sont remboursés.

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par la SOCIETE EMERAUDE, du courrier de rétractation du CLIENT envoyés dans les conditions prévues au présent article.

7.2 Droit de rétractation concernant les BONS de RESERVATION et la

prestation d'HEBERGEMENT

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, les BONS DE RESERVATIONS et l'HEBERGEMENT ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Ainsi la commande du CLIENT sera ferme, définitive et irrévocable dès le « DOUBLE CLIC » et il en sera de même pour toutes réservations d'HEBERGEMENT sous réserve de l'option tarifaire choisie par le CLIENT et des modalités et conditions liées à cette option. Le BON DE RESERVATION ne pourra être remboursé ou échangé qu'en cas d'annulation de l'événement objet de la réservation. En pareil cas, le remboursement n'interviendra qu'en faveur du CLIENT, indépendamment du BENEFICIAIRE déclaré sur le BON DE RESERVATION.

ARTICLE 8 - SERVICES CLIENTS ET RECLAMATIONS CLIENTS

Indépendamment de l'exercice du droit de rétractation prévu ci-dessus, toutes réclamations du CLIENT ou du BENEFICIAIRE devront être effectuées auprès de la SOCIETE EMERAUDE, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée ci-dessus à l'ARTICLE 1, soit par courrier électronique à l'adresse électronique mentionnée ci-dessus à l'ARTICLE 1, soit par téléphone au numéro indiqué ci-dessus à l'ARTICLE 1.

ARTICLE 9 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE SECURITE – DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation du SITE, la Société, en sa qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et/ou traiter des données à caractères personnel concernant CLIENT ou du BENEFICIAIRE, ci-après désigné l'« UTILISATEUR ».

La SOCIETE EMERAUDE est attachée au respect des règles de protection de la vie privée des UTILISATEURS de son SITE.

Ainsi, l'ensemble du processus de collecte et de traitement de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles sur le SITE respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016) ou « RGPD ».

En ce sens, certaines informations personnelles peuvent être demandées aux UTILISATEURS afin d'être en mesure de les identifier, de répondre à leur(s) demande(s), de leur proposer des offres et services personnalisés, d'améliorer le SITE et d'être enfin et surtout à leur écoute.

9.1 Engagement en matière de protection des données

La SOCIETE EMERAUDE s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle peut mettre en œuvre par des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque

inhérent à ses opérations de traitement, répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits et les données des personnes concernées dès la conception des opérations de traitement. Les sous-traitants de la SOCIETE EMERAUDE disposeront du même niveau de protection des données personnelles que cette dernière.

9.2 Données personnelles concernées :

L'UTILISATEUR est susceptible de communiquer à la Société des informations ou données personnelles qui permettent directement ou indirectement d'identifier ce dernier, comme par exemple sans que ce soit limitatif le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de l'adresse IP, le numéro de téléphone, l'email, dates de naissance, le nombre et l'âge des enfants, des informations relatives à la carte de crédit (Nom du titulaire de la carte, Numéro de la carte, date de validité, cryptogramme), un numéro de carte de fidélité lié à la société, etc.

Il est rappelé que les informations personnelles demandées par la SOCIETE EMERAUDE à l'UTILISATEUR sont pour certaines d'entre elles obligatoires et pour d'autres facultatives. Les informations obligatoires sont signalées par un astérisque et sont indispensables à la validation définitive de l'opération, du service ou du bien choisi par l'UTILISATEUR. Concernant les informations facultatives, elles permettront à la SOCIETE d'apporter à l'UTILISATEUR un accompagnement complémentaire au titre de services complémentaires.

Toutes les données personnelles déclarées par l'UTILISATEUR, ainsi que celles qu'il serait amené à déclarer au-delà de ses propres données personnelles, à la SOCIETE EMERAUDE le sont sous sa seule et entière responsabilité.

9.3 Modalités de collecte des données personnelles :

Les données personnelles de l'UTILISATEUR, susceptibles d'être collectées par la SOCIETE, le sont à titre principal lors de :

- la navigation sur le SITE de la Société ;
- lors de l'achat et du paiement de BONS;
- lors de réservation (directement ou via un site Internet de référencement partenaire de la SOCIETE EMERAUDE) d'un HEBERGEMENT et/ou d'une ou plusieurs table au restaurant de la SOCIETE EMERAUDE ;
- lors du remplissage de divers formulaires de collecte et notamment le formulaire lié à la COMMANDE de l'UTILISATEUR ;
- lors de la souscription à la e-newsletter ;
- lorsque l'UTILISATEUR publie des commentaires sur les pages des réseaux sociaux de la SOCIETE EMERAUDE;

et de manière générale lorsque l'UTILISATEUR transmet de tout autre manière ses données personnelles.

9.4 Finalités de traitement et bases juridiques :

Les données personnelles sont recueillies sur le SITE aux fins de contacter l'UTILISATEUR, répondre à ses demandes, l'informer et lui

faire bénéficier d'offres, d'animations et d'avantages sur les produits et/ou services proposés par la SOCIETE EMERAUDE, ainsi que, en cas de consentement expresse et préalable de l'UTILISATEUR recueilli au moment de la collecte des données personnelles, des tiers partenaires ou non de la SOCIETE EMERAUDE.

Les données personnelles de l'UTILISATEUR ne seront en aucun cas communiquées à des tiers, sauf consentement express et préalable de sa part recueilli au moment de la collecte de ses informations personnelles ou en cas de demandes de la part d'une administration ou d'une autorité judiciaire.

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre sont juridiquement basés sur le consentement de l'UTILISATEUR, l'exécution d'un contrat, l'intérêt légitime et les obligations légales, réglementaires ou administratives qui incombent à la SOCIETE EMERAUDE.

Les données sont principalement utilisées à des fins : d'achat et de paiement de BONS ou de fourniture de prestations ou services spécifiques ; de réservation de PRESTATION d'HEBERGEMENT ; pour assurer la sécurité et la sûreté de la ou des transactions commerciales liées aux achats ou aux réservations faites par l'UTILISATEUR sur le SITE, mais aussi le suivi et la gestion des commandes et factures liés ; pour respecter la ou les obligations légales, réglementaires ou administratives dont dépend la SOCIETE EMERAUDE.

9.5 Données personnelles des mineurs

La SOCIETE EMERAUDE ne collecte ni ne traite de données personnelles relatives aux enfants de moins de 16 ans (Ci-après « Enfant Mineur ») sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

Il est rappelé qu'au titre des présentes conditions générales de vente, l'UTILISATEUR doit être une personne physique majeure.

Ainsi, si des données personnelles concernant une personne physique mineure sont collectées via le SITE de la SOCIETE EMERAUDE, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ont la possibilité de s'y opposer en contactant la SOCIETE EMERAUDE à l'adresse courriel indiquée ci-dessous.

9.6 Durée de conservation des données personnelles :

La SOCIETE EMERAUDE s'engage à conserver les données personnelles de l'UTILISATEUR pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées. De plus, la SOCIETE EMERAUDE conserve les données personnelles de l'UTILISATEUR conformément aux durées de conservation imposées par la loi et les règlements applicables en vigueur ou encore imposées par l'administration.

Ces durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre par la SOCIETE EMERAUDE et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données et des éventuels délais de prescription applicables ainsi que des recommandations de la CNIL concernant certaines catégories de

traitements de données (ex : les recommandations CNIL relatives à la durée de conservation des cookies 13 mois, etc.).

A défaut d'une durée particulière de conservation telle qu'évoquée ci-dessus, les données collectées auprès de l'UTILISATEUR sont conservées, par défaut, pour une durée de trois ans à compter de leur collecte ou, le cas échéant, du dernier contact ou de la dernière commande ou réservation puis supprimées.

9.7 Personnes ou organismes ayant accès aux données de l'UTILISATEUR

Les données collectées sur le SITE sont susceptibles d'être communiquées au personnel habilité à utiliser ces données au sein de la SOCIETE EMERAUDE, à ses partenaires (société de cartes bancaires, etc.), dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées ci-dessus et à toute autorité judiciaire ou administration dûment habilitées.

9.8 Droit d'accès et de rectification :

Conformément au Règlement général pour la protection des données n°2016/679 et à la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 dans sa dernière version, l'UTILISATEUR dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données à caractère personnel qui le concernent, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition, d'un droit à la portabilité de ses données (demande devant être fondée et non excessive afférant a des données personnelles fournies par l'UTILISATEUR – Exclusion du droit à la portabilité pour les données personnelles traitées sur une autre base légale que le consentement ou l'exécution d'un contrat) et du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. L'UTILISATEUR pourra exercer ces droits en contactant le responsable de traitement par courriel à l'adresse responsable-traitement@hotel-bagnoles.com. Les droits peuvent également être exercés sur le SITE soit directement « Contact et accès » pour remplir le formulaire de demande de contact et dans tous les cas par lettre postale à l'adresse telle que présente ci-dessus à l'ARTICLE 1 des présentes CGV. En cas de réclamation, vous disposez du droit de saisir la CNIL.

ARTICLE 10 – DROIT APPLICABLE ET LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

ARTICLE 11 - LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en

application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolu entre LA SOCIETE EMERAUDE et le client, DANS LE CADRE D'UNE TENTATIVE DE RESOLUTION AMIABLE DU LITIGE, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Avant de soumettre le litige aux tribunaux compétents et sous réserve d'avoir tenté de résoudre amiablement au préalable le litige avec la SOCIETE EMERAUDE, le CLIENT a la faculté de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et dont les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Par tentative de résolution amiable du litige, on entend toutes démarches préalables du CLIENT ayant donné lieu à une saisine écrite en ce sens par celui-ci de la SOCIETE EMERAUDE et qui serait restée sans réponse ou dont la réponse ne serait pas satisfaisante pour le CLIENT à l'échéance d'un délai de 60 jours à compter de cette saisine effective. Seuls les CLIENTS, ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions du code de la consommation, sont susceptibles de pouvoir saisir le Médiateur tel que prévu ci-dessus.

ARTICLE 12 – INFORMATION PRECONTRACTUELLES – ACCEPTATION DU CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication et avoir pu consulter, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L1111-1 à L1111-7 du code de la consommation.

INFORMATION SUR LE DROIT DE RETRACTATION ET BORDEREAU DE RETRACTATION

Conformément aux Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV ») ci-dessus développées, il est rappelé que :

- Les BONS DE RESERVATIONS, définis dans les CGV, ne bénéficient pas du délai de rétractation ;
- Seuls les BONS CADEAUX, définis dans les CGV, bénéficient du délai de rétractation tel que présenté et défini ci-dessous.

1. InFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION – BONS CADEAUX

1.1 Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de

motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat et de la délivrance des BONS CADEAUX qui sont à disposition du CLIENT en téléchargement immédiatement après le paiement. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier aux coordonnées indiquées dans l'article 1 des CGV exposées ci-dessus, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation reproduit ci-dessous sans obligation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2 Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

2. Bordereau de rétractation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [Insérez ici le nom et les coordonnées de la société vendeuse tels que reprinted dans l'article 1 des CGV] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.