

Conditions générales de vente

Avertissements

- Toute personne utilisant le site du Château de Courcelles aux fins de réservation doit être âgée d'au moins 18 ans et avoir la capacité de conclure des contrats conformément à la loi.
- Le Client peut réserver, sur le site, à titre individuel et pour ses besoins personnels un nombre de quatre (4) chambres maximums par réservation. Pour toutes réservations relatives à des groupes affaires, réunions, séminaires ou autres, il convient de contacter notre service commercial (commercial@chateau-de-courcelles.fr). Pour toute réservation identifiée sur le site de plus de quatre chambres, le Château de Courcelles se réserve le droit de modifier le prix et les conditions générales de vente.
- Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

ARTICLE 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par le Château de Courcelles. Elles s'appliquent à toutes réservations conclues par internet via le site du Château de Courcelles.



ARTICLE 2 : Dispositions Générales

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par le Château de Courcelles sur le site.

Le Château de Courcelles se réserve la possibilité de compléter ou modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment par la publication d'une nouvelle version qui s'appliquera automatiquement dès sa mise à jour.

Les conditions générales de vente applicables sont celles étant en vigueur à la date de la réservation.

ARTICLE 3 : Informations Pratiques

- Le Service de Réservation est assuré tous les jours, 24h/24h.
- Les extras et suppléments divers, non compris dans ces tarifs, tels que taxes locales de séjour, cave, bar, blanchisserie, massages, etc. devront être réglés sur place, en sus, le jour du départ.
- Tarifs Prix Nets T.T.C. (taxes légales de séjour en sus), donnés sous réserve des modifications tarifaires, dues aux nouvelles taxes, et de possibles modifications, dans les dates d'ouverture et des saisons, qui pourraient intervenir en cours d'année.
- Animaux favoris : les animaux de compagnie sont acceptés dans l'enceinte du domaine, y compris au restaurant. Un supplément animal de 45€/jour et par animal sera appliqué.
- Dans le cadre de la loi, applicable en France depuis le 1er janvier 2008, et pour le confort de notre clientèle, tous nos salons, restaurants, mais aussi nos chambres et suites sont non-fumeurs.
- Un coffre-fort est à votre disposition dans votre chambre. N'omettez pas d'y déposer vos effets de valeur. La Direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objets personnels, en quelque lieu que ce soit de notre domaine.



ARTICLE 4 : Conclusion du contrat en ligne

3.1. Choix des services par le Client :

- Le Client choisit les services présentés sous sa seule responsabilité, sans que celle du Château de Courcelles ne puisse être recherchée. Il s'assure de la nature, de la destination et des modalités de réservation.
- Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins afin d'effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

3.2. Processus de réservation :

- Le Client effectue sa réservation par l'intermédiaire du bon de commande dématérialisé accessible sur le site.
- Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.
- Le Client doit suivre une série d'étapes pour réaliser sa réservation, notamment :
 - Recherche des dates de séjour, de la catégorie de chambre et d'un tarif ;
 - Sélection éventuelle d'une ou plusieurs prestations complémentaires comme le petit déjeuner (sauf lorsque la prestation est incluse dans le tarif mentionné au point précédent) ;
 - Vérification du détail de la réservation, de son coût total, des conditions de vente applicables (générales et particulières) ;
 - Renseignement des coordonnées du Client ;
 - Saisie des données de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement ;



- Consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions particulières de vente du tarif réservé avant validation de la réservation ;
- Validation de la réservation.

3.3. Confirmation de séjour :

Un courrier électronique de confirmation de séjour est envoyé au Client. Il récapitule l'offre du contrat, les services réservés, les prix, le montant total de la commande, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le Client, la date de réservation effectuée.

3.4. Formation de la réservation :

La réservation est réputée formée dès la confirmation de la réservation.

ARTICLE 5 : Prix

- Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués sur le site et confirmés lors de la réservation.
- Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.
- Les prix sont confirmés au Client en montant TTC, dans la devise commerciale du Château et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site.
- Toutes les réservations sont payables dans la monnaie locale du Château.
- Sauf mention contraire sur le site, les prestations complémentaires (petit déjeuner...) ne sont pas incluses dans le prix et sont affichés distinctement.



- La taxe de séjour, présentée sur la page des tarifs, est à régler directement sur place à l'Hôtel.
- Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable de la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation.
- De même, toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.
- La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Seule la monnaie confirmée lors de la réservation est garantie (si cette monnaie est différente de celle pratiquée à l'Hôtel, les éventuels frais de change seront à la charge du Client).
- Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'Hôtel au moment de l'arrivée ou du départ de votre séjour et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle du Château, le tarif débité par l'Hôtel est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour au Château.

ARTICLE 6 : Paiement

- Arrhes de garantie : pour nous permettre d'enregistrer définitivement une réservation, il est demandé au Client d'avoir l'obligeance de nous adresser, à titre d'arrhes de garantie, au minimum 30% du montant total de la formule choisie, par prélèvement autorisé sur une carte bancaire (numéro de carte bancaire en garantie avec date d'expiration).
- Cartes de Crédit : Visa, Eurocard, Mastercard, American Express.
Si la réservation a été effectuée via un autre canal et que vous souhaitez annuler ce dernier, il convient d'effectuer l'annulation sur ce même canal. Par ailleurs, les conditions d'annulations peuvent différer de celles énoncées.



ARTICLE 7 : Annulation ou modification du fait du client

- Annulation de réservation par le client : au cas où il vous serait impossible d'honorer votre réservation à la date prévue, nous vous prions de prévenir le Service Réservation par écrit. Seule une annulation écrite – par email à reservation@chateau-de-courcelles.fr – sera prise en compte. Les modalités de remboursement et report d'arrhes suivent les délais ci-après (hors réservation non annulable et non modifiable) :
 - Pour toute annulation survenant à plus de 7 jours avant votre date d'arrivée : nous vous remboursons les arrhes en totalité.
 - Pour toute annulation survenant à moins de 7 jours avant votre date d'arrivée : l'intégralité du nombre de nuitées préalablement réservées sera due et facturée.
 - En cas de non-présentation à l'hôtel le jour de votre réservation, l'intégralité du nombre de nuitées préalablement réservées sera due et facturée.
- En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.
- Arrivées et Départs :
 - Le jour de l'arrivée, les chambres sont disponibles à partir de 16h00.
 - Le jour du départ, les chambres doivent être libérées à 12h00 précise. A défaut, il sera facturé une nuitée supplémentaire.

ARTICLE 8 : Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du Client ou en cas de force majeure, le Château se réserve la possibilité de faire héberger le Client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature et sous réserve d'en avoir informé au préalable le Client. L'éventuel surcoût de la chambre et le transport entre les deux hôtels restent à la charge du Château de Courcelles.



ARTICLE 9 : Séjour à l'hôtel

- En application de la réglementation en vigueur en France, il sera demandé au Client à son arrivée à l'Hôtel de remplir un contrat d'arrivée. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci peut compléter ou non le contrat d'arrivée.
- Il est attendu de nos hôtes qu'ils respectent l'ensemble des collaborateurs travaillant pour le Domaine.
Tout comportement ou attitude portant atteinte à leur dignité, leur intégrité physique et/ou morale conduira à l'arrêt des prestations dispensées.
En cas de non-respect, le Château se trouvera dans l'obligation d'inviter le Client à quitter le domaine et ce sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter de la totalité du prix du séjour (nuitées consommées plus nuitées réservées mais pas encore consommées) avant de quitter l'établissement.
- Le Château de Courcelles propose un accès WIFI gratuit. Le Client s'engage à ne pas utiliser ses ressources informatiques à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public de tous biens protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation des titulaires de ces droits ou en violation de leurs droits.
- Toutes dégradations constatées dans les chambres et suites occupées par nos hôtes leur seront facturées au prix de leurs réparations.

ARTICLE 10 : Exclusion de responsabilité

- Le Château de Courcelles décline toute responsabilité en cas de dommages, de quelque ordre qu'ils soient, qui pourraient intervenir sur votre véhicule, stationné dans l'un de nos parkings paysagers.

- Les photographies présentes sur le site ne sont pas contractuelles. Même si l'Hôtel s'emploie à ce que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'Hôtel donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison d'un changement de mobilier ou des rénovations éventuelles.
- Le Château de Courcelles ne serait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du Client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

ARTICLE 11 : Droit d'annulation du Château / Erreur

- Le site peut contenir des inexactitudes et erreurs techniques, typographiques ou autres en lien avec les informations affichées sur le site, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les frais ou la disponibilité applicable à la transaction. Le Château de Courcelles décline toute responsabilité pour de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. Le Château de Courcelles se réserve le droit de ne pas honorer les réservations ou les informations affectées par de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. Le Château de Courcelles aura le droit d'effectuer des changements, corrections, annulations et/ou améliorations des informations ou réservations basées sur de telles informations, à tout moment, y compris après la confirmation de la réservation.

ARTICLE 12 : Réclamations, médiations et litiges

- Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 8 jours après la fin du séjour par courrier postal ou électronique (reservation@chateau-de-courcelles.fr), obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs.



- Le contrat et les conditions générales de vente sont régis par la loi française.
- En cas de contestation relative aux présentes conditions générales de vente ou à l'exécution du contrat, le Client prendra contact avec le service Client du Château.
- En cas de contestation non résolue amiablement dans un délai de 30 jours à compter de la saisine du service Clients, le Tribunal de grande instance de Paris sera seul compétent.
- Il est précisé que les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

ARTICLE 13 : Force Majeure

- La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.
- Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

ARTICLE 14 : Respect de la vie privée

- Le Client est informé sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.
- A défaut de renseignement identifié comme obligatoire, le Château de Courcelles pourrait ne pas pouvoir enregistrer de réservation et gérer les réclamations de ce dernier.
- Les informations traitées sont destinées au Château de Courcelles et à ses partenaires.
- Dans le cadre de mesure précontractuelles en vue de la réservation ou de l'exécution du contrat de la réservation hôtelière, l'Hôtel et ses partenaires peuvent, chacun pour ce qui le concerne, être destinataires des données d'identité, des données vie personnelle et vie professionnelle, d'informations d'ordre économique et financier à des fins notamment de réservation hôtelière, de gestion des réclamations.
- Le Client autorise le Château de Courcelles à communiquer ses données personnelles à des tiers à condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant au Château de Courcelles au titre des présentes conditions générales.
- Le Client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, il dispose également d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification des données le concernant en écrivant à reservation@chateau-de-courcelles.fr. Le Château de Courcelles est notamment susceptible d'adresser par courrier électronique à ses Clients sa « newsletter » (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à son séjour hôtelier, en mettant à la disposition du Client un lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique de prospection commerciale.

- La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.
- Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques du Château de Courcelles sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

ARTICLE 16 : Compte / Mot de passe

- Le Client est responsable du maintien de la confidentialité de ses mots de passe, de ses données de connexion et des informations de son compte. Il sera financièrement responsable de toutes les utilisations du site par lui-même et/ou toute personne qui utilise les informations de son compte.