

# Conditions Générales et Spécifiques de vente

Les prestations présentes sur le site [www.chatealesbruyeres.com](http://www.chatealesbruyeres.com), sont proposées par la société V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES.

V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES est une SARL au capital de 8000 Euros, dont le siège est à Cambremer, 955 route du Cadran, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Honfleur sous le numéro RCS 438 780 041.

[chatealesbruyeres.com](http://chatealesbruyeres.com) propose les produits et services élaborés par Château les Bruyères, en particulier les Chèques Cadeaux et l'offre de réservation de séjour en ligne.

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 15 novembre 2007. V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et Spécifiques de vente à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations et aux commandes préalablement acceptées et confirmées par V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES.




## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION, DÉFINITION ET OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées sur le site [chatealesbruyeres.com](http://chatealesbruyeres.com) par V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES. Elles ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES met à la disposition des clients ses produits et services. Elles s'appliquent que la commande ait été passée directement par Internet ou par téléphone.

Toute commande de prestations est réservée aux utilisateurs ayant pris connaissance des Conditions Générales et Spécifiques de vente dans leur intégralité. En conséquence, le fait de confirmer une commande ou une réservation par le processus du « double clic » mis en place dans le cadre de la loi instituée par la loi 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes Conditions Générales et Spécifiques de vente. Dans l'hypothèse où il surviendrait une difficulté d'interprétation entre ces conditions générales et tout autre document parvenu entre les mains d'un client, les présentes Conditions Générales et Spécifiques prévaudront.

La confirmation de toute commande ou réservation de séjours en ligne entraîne également l'acceptation des conditions et limitations de responsabilité relatives à la disponibilité des Produits et Services proposés.

Certaines offres répondent à des conditions spécifiques de vente.

-  Voir les conditions spécifiques de vente des chèques cadeau, article 11
-  Voir les conditions spécifiques de vente « réservation téléphonique, fax, courrier, email et séjours en ligne », article 12.1
-  Voir les conditions spécifiques de vente « réservation de séjours en ligne », article 12.2

Identifications des parties :

- Client : personne ayant acheté un Chèque cadeau CLB ou ayant réservé une offre de séjour en ligne.
- Bénéficiaire : personne utilisatrice du Chèque cadeau CLB. Cela peut être le client.

## ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES ne se prévale pas à un moment donné de l'une des quelconques présentes Conditions Générales de vente ne peut être interprété comme valant

renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes dispositions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions ne sera pas remise en cause.

### **ARTICLE 3 : COMMANDER SUR LE SITE [www.chateaulesbruyeres.com](http://www.chateaulesbruyeres.com)**

#### **ARTICLE 3.1 : TERRITORIALITÉ**

Les présentes conditions générales ainsi que le contrat conclu à l'occasion d'une commande de Chèques Cadeaux ou de réservation de séjour en ligne sont soumis exclusivement au droit français. Tout litige relatif à l'interprétation des présentes conditions générales ainsi que du contrat relève exclusivement des tribunaux français.

Toutefois, en cas de difficultés ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation du présent contrat, les parties conviennent de rechercher une solution amiable préalablement à toute action.

#### **ARTICLE 3.2 : CAPACITÉ**

La commande d'un produit ou service Château les Bruyères sur le site [www.chateaulesbruyeres.com](http://www.chateaulesbruyeres.com) n'est pas un acte de gestion de la vie courante au sens de l'article 1124 du code civil. En conséquence, tout client déclare formellement avoir la pleine capacité juridique pour contracter et utiliser le site [chateaulesbruyeres.com](http://chateaulesbruyeres.com) conformément aux présentes Conditions Générales de vente.

Le client se déclare financièrement responsable de l'utilisation du site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs sous sa garde, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Les renseignements communiqués par le client ou par l'intermédiaire d'un tiers utilisant ses données personnelles seront présumés exactes. Toute utilisation du site [chateaulesbruyeres.com](http://chateaulesbruyeres.com) qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par Château les Bruyères de l'accès aux services et vente de produits proposés sur le site, ainsi que le refus de confirmer toute commande concernée le cas échéant.

#### **ARTICLE 3.3 : PROCESSUS DE PASSATION DES COMMANDES ET FORMATION DU CONTRAT**

Le client peut passer ses commandes de réservation de séjour en ligne et de Chèques Cadeaux:

- directement sur Internet : [www.chateaulesbruyeres.com](http://www.chateaulesbruyeres.com)
- par téléphone : 02 31 32 22 45

Sous réserve de dispositions spécifiques à l'offre de vente Chèques Cadeaux CLB ainsi qu'à l'offre de réservation de séjour en ligne, la procédure de passation des commandes sur le site Internet comporte au minimum les étapes suivantes :

- Suite à une requête pour le choix d'un Chèque cadeaux CLB ou pour une réservation de séjour en ligne, le site [chateaulesbruyeres.com](http://chateaulesbruyeres.com) communique une ou plusieurs offres.
- Le client peut ensuite, selon le cas, sélectionner soit un ou plusieurs Chèques Cadeaux, soit une offre de séjour en les ajoutant à son Bon de commande. A titre informatif, il n'est pas possible de sélectionner en même temps un Chèque cadeau CLB et une réservation de séjour en ligne.
- Un récapitulatif du panier de commande reprenant l'ensemble des choix et le prix total des produits ou des prestations commandés permet de vérifier le détail de la commande et d'effectuer des modifications si nécessaire,
- Le client est ensuite invité à renseigner ses coordonnées et le mode de règlement choisi.

- Sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes Conditions Générales et Spécifiques de vente, la validation de la commande est proposée,
- Le client peut alors régler sa commande dans les conditions définies ci-dessous,
- Sous réserve de la validation du paiement ou, pour la commande de Chèques Cadeaux, de sa réception effective en cas de règlement différé, le contrat est alors valablement formé.
- Un e-mail récapitulant l'ensemble des éléments de la commande est ensuite expédié au client.

#### **ARTICLE 4 : PRIX ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

Les prix sont indiqués en Euros et sont ceux qui sont en vigueur au moment de leur consultation par le client. Ils ne tiennent pas compte des frais de port pour la commande de Chèques Cadeaux. Ces frais sont facturés en supplément et indiqués avant la validation finale de la réservation. Les produits ou réservations de séjours sélectionnés et commandés sont facturés sur la base du prix en vigueur affiché sur le site Internet au moment de l'enregistrement de la commande.

Seule les réservations dont le règlement a été accepté sont prises en compte et considérées comme fermes. Dès lors, une commande ne pourra être validée et confirmée qu'à la suite de la validation effective du règlement et de l'acceptation du paiement par la banque du client.

Le client dispose de plusieurs moyens de paiement. Le règlement peut être effectué :

##### **ARTICLE 4.1 : POUR L'ACHAT DE CHEQUES CADEAUX**

- par carte bancaire (Carte Bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard), en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte sans espace entre les chiffres, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte
- par Paypal, en indiquant vos identifiant et votre mot de passe.

##### **ARTICLE 4.2 : POUR LA RÉSERVATION DE SÉJOUR EN LIGNE**

- par carte bancaire (Carte Bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard), en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte sans espace entre les chiffres, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte.

##### **ARTICLE 4.3 : POUR LA RÉSERVATION DE SÉJOUR PAR TÉLÉPHONE, FAX, EMAIL, COURRIER**

- par carte bancaire (Carte Bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard), en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte sans espace entre les chiffres, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte.
- Par chèque bancaire libellé à l'ordre de « VSP Château les Bruyères »
- Par virement bancaire

#### **ARTICLE 5 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant les données qui le concernent. Il peut exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES, 955 route du Cadran 14 340 Cambremer. Le traitement automatisé d'informations nominatives sur le site [chateaulesbruyeres.com](http://chateaulesbruyeres.com) a été déclaré auprès de la

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sous le numéro 871788 en date du 18/09/2003.

Le client est expressément informé et autorise que ses coordonnées soient transmises à des tiers pour les besoins du traitement de la commande ou de l'accomplissement de la prestation.

Sauf opposition de la part du client, Château les Bruyères est susceptible d'adresser, par courrier électronique, notamment dans le cadre de la lettre d'Informations, des informations permettant de mieux connaître et mieux utiliser le site, et de mieux connaître les offres.

#### **ARTICLE 6 : FACULTÉ DE SAUVEGARDE ET D'ÉDITION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes conditions générales, étant précisé que la sauvegarde et l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces conditions générales de vente pouvant être susceptibles de subir des modifications tel que défini ci-dessus en préambule.

Ainsi, le fait que le client ait sauvegardé les présentes conditions générales ne fera pas obstacle à l'application de tout changement intervenu sur les présentes conditions, dès l'instant où ce changement n'est applicable que pour toute nouvelle commande, tel que prévu en préambule. Ainsi, la faculté de sauvegarde des présentes conditions générales n'aura en aucun cas pour effet de figer les dispositions de celles-ci.

#### **ARTICLE 7 : PREUVE DES COMMANDES**

Le client est expressément informé que, sauf erreur manifeste dont il apporterait la preuve, les données conservées dans les bases de données de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES font force probante quant aux commandes passées.

Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

Il appartient au client de s'assurer que ses coordonnées sont exactes et qu'elles permettent de recevoir la commande ou la confirmation de la réservation. Dans l'hypothèse où cette commande ou confirmation n'est pas reçue, il incombe au client de contacter V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES dans les conditions prévues à l'article 9. Le client ayant la possibilité de vérifier la parfaite exactitude des coordonnées saisies par ses soins lors de la validation de la commande, celui-ci assumera seul les conséquences de la non réception de la confirmation de la commande ou de la non réception ou la perte des produits commandés en cas d'erreur.

#### **ARTICLE 8 : SERVICE CLIENT – RECLAMATIONS**

Toute demande d'informations et de précisions doit être adressée à V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES, par téléphone au 02 31 2 22 45, du lundi au vendredi, de 10h à 17h, par e-mail : [contact@chateaulesbruyeres.com](mailto:contact@chateaulesbruyeres.com), ou par courrier 955 route du Cadran, 14 40 Cambremer.

#### **ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ LIEE A L'UTILISATION DU SITE INTERNET CHATEAULESBRUYERES.COM**

V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES ne peut pas garantir la parfaite continuité de l'offre de service sur le site, celui-ci pouvant être affecté par des erreurs ou bogues informatiques. Ainsi, en cas de panne ou d'interruption du service, ou en cas d'incompatibilité du site [chateaulesbruyeres.com](http://chateaulesbruyeres.com) avec le matériel ou les logiciels utilisés par le client, la responsabilité de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES ne pourra être recherchée. Le client est informé que V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES ne sera pas responsable des dommages relatifs à l'utilisation du site

ou à l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site. En cas de problème rencontré, il est invité à contacter le service client selon les dispositions de l'article 8.

Selon les termes de l'article L 121-20-3, le client est informé que la responsabilité de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES ne pourra être recherchée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure.

## **ARTICLE 10 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les éléments composant l'offre Château les Bruyères, Chèques Cadeaux ou réservation de séjours, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, sons, base de données, données, sont la propriété intégrale et exclusive de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES.

Il est strictement interdit de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou d'exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie des éléments mentionnés à l'alinéa précédent sans l'autorisation écrite préalable de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES.

## **ARTICLE 11 : CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE A L'OFFRE DE CHEQUES CADEAUX**

### **ARTICLE 11.1 : DISPONIBILITÉ DES PRODUITS SUR LE SITE CHATEAULESBRUYERES.COM**

La présence d'un produit sur le site chatealesbruyeres.com confirme la validité de l'offre. Sauf cas d'indisponibilité temporaire ou définitive, toute commande sera exécutée dans un délai maximum de 24 heures ouvrées à compter de la réception du paiement par V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES.

### **ARTICLE 11.2 : MODE DE TRANSPORT ET FRAIS DE PORT**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client dans le bon de commande. La participation aux frais de port comprend les frais de préparation, d'emballage et les coûts d'affranchissement. Ils sont forfaitaires et sont facturés comme suit, en sus du prix des Chèques Cadeaux :

Mode de livraison standard, Colissimo : 7 € TTC

### **ARTICLE 11.3 : DÉLIVRANCE ET TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ**

Le transfert de propriété intervient dès la conclusion effective du contrat. Le transfert des risques interviendra à la délivrance des Chèques Cadeaux au client.

Tout produit livré doit faire l'objet d'un contrôle minutieux de la part des clients et d'éventuelles réserves sur le bordereau du transporteur en cas de détérioration partielle ou totale. Sans réserve, le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure. Le client devra formuler par lettre ou courrier électronique, sous 72 heures ouvrées à compter de la réception de la commande, toute erreur ou détérioration relative aux produits commandés. Toute réclamation non effectuée dans les règles du présent article et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera CHÂTEAU LES BRUYÈRES FRANCE de toute responsabilité vis à vis du client.

### **ARTICLE 11.4 : EXERCICE DU DROIT A RÉTRACTATION**

Lors de l'achat d'un Chèque cadeau CLB, le client est informé, selon les termes de l'article L 121-20 du code de la consommation, qu'il dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai mentionné ci-dessus court à compter de la réception du ou des Chèque(s) Cadeau(x) par le client.

Le client est informé que les frais de retour resteront à sa charge. La prise en compte du retour ne pourra être acceptée qu'à la condition où le ou les Chèque(s) Cadeau(x) concerné(s) sont retournés en parfaite intégrité. Il est expressément précisé que tout retour, pour être accepté, devra avoir fait l'objet d'une demande de retour préalable de la part du client auprès du service client de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES.

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement dans les 30 jours au maximum.

#### **ARTICLE 11.5 : REGIME DES CHEQUES CADEAUX, TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE**

Le client est informé que les Chèques Cadeaux sont assimilés à des moyens de paiement. En tant que tels, il sont exonérés de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) selon le fondement de l'article 261 C du code général des impôts. Il est donc précisé que le prix de vente public d'un Chèque cadeau CLB correspond exactement à la valeur faciale du Chèque cadeau CLB concerné.

#### **ARTICLE 11.6 : DUREE DE VALIDITE DES CHEQUES CADEAUX EDITION 2007**

Les Chèques Cadeaux on une validité de 12 mois à compter de la date d'achat ; la date effective d'encaissement du prix faisant foi.

#### **ARTICLE 12 : CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE RESERVATION DE SEJOUR**

##### **ARTICLE 12.1 : DISPOSITION D'ORDRE GENERAL**

(Reproduction de l'article L211-2 du code du tourisme)  
Constitue un forfait touristique la prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport ; le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait,
- dépassant 24 heures ou incluant une nuitée,
- Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris,

La vente de forfaits touristiques est régie par le Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES est titulaire d'une Habilitation tourisme n° HA.014.07.003, délivrée par la préfecture du Calvados suivant arrêté préfectoral en date du 11 juin 2007.

Conformément à l'article 104 du Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, les articles 95 à 103 dudit Décret sont reproduites ci-après (Article 12.8).

Le site chateaulesbruyeres.com propose à la vente une sélection de séjours. Les conditions générales de vente sont remplacées par les dispositions ci-dessous ou s'appliquent, complétées par les dispositions énoncées ci-dessous :

##### **ARTICLE 12.1.1 : CONDITIONS - MODIFICATION OU ANNULATION DE LA RÉSERVATION**

En week-end, jours fériés et durant les vacances scolaires (France, Angleterre, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, et USA), la durée minimum du séjour est de 2 nuitées.

Toute demande d'annulation ou de modification de voyage devra parvenir impérativement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES - 955 route du Cadran, 14 340 Cambremer.

Il est entendu que la date de réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception constituera le point de départ pour la prise en compte de la demande.

L'annulation ou la modification sera acceptée dans les conditions ci-dessous (sauf mention contraire figurant dans le descriptif du séjour) :

- 🔴 Pour les séjours inférieurs à 3 nuits le client s'engage à payer:
  - le prix de la première nuitée plus 30% du séjour si l'annulation a lieu moins de 7 jours avant la date d'arrivée prévue.
  - 100% du séjour si l'annulation a lieu moins de 72 heures avant la date d'arrivée prévue.
  - En cas de « No Show » (non présentation), la totalité du séjour incluant l'ensemble des prestations achetées .
  
- 🔴 Pour les séjours supérieurs ou égaux à 3 nuits, et les offres spéciales, le client s'engage à payer le prix :
  - le prix de la première nuitée plus 30% du séjour si l'annulation a lieu moins de 21 jours avant la date d'arrivée prévue.
  - 100% du séjour si l'annulation a lieu moins de 14 jours avant la date d'arrivée prévue.
  - En cas de « No Show » (non présentation), la totalité du séjour incluant l'ensemble des prestations achetées .
  
- 🔴 Toute annulation de séjour en cours, ou séjour écourté, sera dû dans la totalité de ses nuitées initialement réservées, augmenté de 50 % des éventuelles demi-pensions ou repas réservés ; dans le cas d'offre spéciale la totalité du forfait sera dû.

#### **ARTICLE 12.1.2 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être effectuée au plus tard dans un délai de 7 jours à compter de la fin de la prestation par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante : V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES - 955 route du Cadran, 14 340 Cambremer. Il est entendu que la date d'envoi du recommandé constituera le point de départ pour la prise en compte du délai.

#### **ARTICLE 12.1.3 : RESPONSABILITE ET GARANTIES SPECIFIQUES A L'OFFRE DE RESERVATION DE SEJOURS EN LIGNE**

Château les Bruyères est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, Château les Bruyères pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES a souscrit une assurance dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 auprès de la compagnie Generali Assurances – 7 bld Hausman 75 456 Paris cedex, Police n° HA680038 pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultants de son activité professionnelle d'hôtellerie restauration pour un montant tous dommages confondus de 7 600 000 € par sinistre.

V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES a également souscrit une assurance dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 auprès de la compagnie Generali Assurances – 7 bld Hausman 75 456 Paris cedex, pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultants de son activité professionnelle d'agent de voyage et de vente de produits touristiques pour un montant tous dommages confondus de 320 000 € par année d'assurance.

#### **ARTICLE 12.1.4 : ACCEPTATION DU CLIENT**

Outre les conditions générales de vente le client déclare et reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions spécifiques liées à la réservation de l'offre Château les

Bruyères. Il renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire. L'acte de réservation entraîne l'acceptation des Conditions Générales et Spécifiques de réservation des séjours de la sélection V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES sans réserve.

## **ARTICLE 12.2 : CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE « RÉSERVATION DE SÉJOUR EN LIGNE »**

### **ARTICLE 12.2.1 : DISPONIBILITE DE L'OFFRE SUR CHATEAULESBRUYERES.COM**

Le service est basé sur l'exploitation d'une base de donnée où figurent les disponibilités de séjour en temps réel ainsi que tout type de renseignement utile au choix du client.

Un soin particulier est apporté à la tenue à jour des disponibilités. Toutefois, en cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un séjour malgré confirmation de la réservation, V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES informera au plus tôt le client qui pourra au choix :

- demander le remboursement intégral du séjour qui interviendra, le cas échéant, au plus tard dans les 15 jours suivant l'annulation,
- trouver avec l'aide de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES une autre date de disponibilité selon les conditions prévues ci-dessous,
- trouver avec l'aide de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES un autre séjour de prix équivalent à la date initialement sélectionnée selon les conditions prévues ci-dessous,

### **ARTICLE 12.2.3 : PROCESSUS DE PASSATION DES RESERVATIONS DE SEJOUR**

La procédure de passation d'une commande comporte au minimum les étapes suivantes :

- Suite à une requête sur le site, le client peut sélectionner une offre en l'ajoutant à son panier d'achat
- La sélection s'effectue sur le type de séjour, le budget que sur la date retenue
- L'ajout d'un produit au panier déclenche l'interrogation de la base de données pour vérifier la disponibilité en temps réel du séjour sélectionné
- Le client dispose alors d'un délai d'une heure maximum pour valider sa commande. Si cette validation n'intervient pas dans le délai susvisé, l'invalidation de la sélection est automatique. Il convient alors de recommencer le processus de sélection et d'ajout au panier.
- Si la confirmation intervient dans l'heure, il est procédé à une nouvelle vérification de la disponibilité en temps réel au moment du paiement.
- Si le produit n'est plus disponible, il est nécessaire de recommencer le processus de sélection et d'ajout au panier.
- Si le produit est confirmé et disponible, le client accède à un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total des prestations. Cette étape permet la vérification des détails de la commande et une modification s'il y a lieu (1er clic).
- La validation le règlement et/ou l'enregistrement de l'empreinte de carte bancaire de la commande supposent l'acceptation sans réserve des conditions générales et particulières de vente.
- Si le paiement et/ou l'enregistrement de l'empreinte de carte bancaire est régulièrement accepté, la confirmation de la commande intervient. Le contrat est formé à cet instant.
- Un E-mail récapitulant l'ensemble des éléments de la commande est ensuite expédié au client..

### **ARTICLE 12.2.4 : CONFIRMATION DES RESERVATIONS**

La réservation du séjour est transmise directement par e-mail.

Il appartient au client de s'assurer que ses coordonnées sont exactes et qu'elles permettent de recevoir la confirmation de la réservation. Dans l'hypothèse où cette confirmation n'est pas

reçue, il incombe au client de contacter le service client de V.S.P. CHÂTEAU LES BRUYÈRES selon les termes de l'article 8. En cas d'erreur par le client dans la saisie de ses coordonnées, celui-ci assumera seul les conséquences de la non réception de la confirmation de la commande.

Seule les réservations dont le règlement et/ou l'enregistrement de l'empreinte de carte bancaire a été accepté sont prises en compte et considérées comme fermes. Dès lors, une réservation ne pourra être validée et confirmée qu'à la suite de la communication des coordonnées bancaires et l'acceptation du paiement par la banque du client.

### **ARTICLE 12.3 : REPRODUCTION DES ARTICLES 95 A 103 DU DÉCRET N°94-490 DU 15 JUIN 1994**

Art. 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que: 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés; 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil; 3) Les repas fournis; 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement; 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix; 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ; 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde; 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret; 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 11) Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après; 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme; 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97. - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98. - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes: 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur; 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates; 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour; 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil; 5) Le nombre de repas fournis; 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour; 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après; 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies; 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour; 11) Les Conditions Particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur; 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés; 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7) de l'article 96 ci-dessus; 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous; 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur; 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus; 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur; 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes: a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99. - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception: - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103. - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis: - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.»