



## CONDITIONS DE VENTE « GRAND PUBLIC »

### 1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 1.1 Généralités
- 1.2 Capacité
- 1.3 Affichage des prix
- 1.4 Modes de paiement
- 1.5 Force majeure
- 1.6 Informatique et Libertés
- 1.7 Réclamations
- 1.8 Règles générales relatives à l'hôtellerie

### 2. CONDITIONS PARTICULIERES

- 2.1 Offre préalable
- 2.2 Prestations comprises dans le forfait
- 2.3 Conditions de réservation
- 2.4 Annulation à la demande du client

### 3. RECLAMATIONS ET LITIGES

\* \*

### 1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

#### 1.1 Généralités

Les présentes conditions Générales de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par Grandes Etapes Françaises SA (Château de Gilly et Château d'Isenbourg) avec des non professionnels des voyages.

Les conditions s'appliquent pour des réservations individuelles (maximum 5 chambres) – Au delà, voir avec le service commercial les conditions spécifiques pour les groupes

Selon le type de produit vendu, des conditions particulières s'appliquent.

Grandes Etapes Françaises SA commercialise :

- des prestations hôtelières qui ne constituent pas un forfait,
- des forfaits, au sens de l'article 2, loi du 13 juillet 1992.

Les présentes conditions générales et les conditions particulières applicables selon le produit vendu sont parties intégrantes du contrat de vente.

#### 1.2 Capacité

Tout client de Grandes Etapes Françaises SA reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client de Grandes Etapes Françaises SA reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de Grandes Etapes Françaises SA et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

#### 1.3 Affichage des prix

Tous les prix sont affichés en Euros. La TVA est toujours comprise.

Tarifs particuliers : les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif ; si une modification devait affecter le montant de ces tarifs,

Grandes Etapes Françaises SA en informera le client avant confirmation de sa commande.

#### 1.4 Modes de paiement

Grandes Etapes Françaises SA accepte principalement les cartes des réseaux Carte Bleue, American Express, Visa, Eurocard / Mastercard.

Les chèques et les espèces ne sont acceptés que pour les paiements effectués sur place dans nos établissements.

#### 1.5 Force majeure

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par la Puissance Publique. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure. En conséquence, les voyageurs supporteront seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

#### 1.6 Informatique et Libertés

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Grandes Etapes Françaises SA en son Siège.

#### 1.7 Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à Grandes Etapes Françaises SA par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation.

#### 1.8 Règles générales relatives à l'hôtellerie

Possession des chambres :

Il est de règle, en hôtellerie internationale, de prendre possession de la chambre à partir de 17 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures.

Activités et prestations :

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos hôtels et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de notre volonté, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés.

Repas :

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

## 2. CONDITIONS PARTICULIERES

### 2.1 Offre préalable

L'offre préalable mentionnée dans la loi du 13 juillet 1992 est constituée des informations données sur le site Internet

[www.grandesetapes.fr](http://www.grandesetapes.fr), par mail ainsi que par les présentes Conditions de vente.

### 2.2 Prestations comprises dans le forfait

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Formulaire de commande ou de réservation font partie du forfait.

### 2.3 Conditions de réservation

Pour garantir la réservation, la 1ère nuit du séjour est prélevée comme acompte, sur le numéro de carte de crédit que vous nous fournissez.

### 2.4 Annulation à la demande du client

Toute annulation doit être adressée directement à l'hôtel concerné par écrit avec le numéro de réservation. La date de réception de l'annulation écrite sera la date retenue pour l'annulation.

Les indemnités d'annulation s'appliquent comme suit sauf conditions spécifiques mentionnées à la réservation :

- A 48 heures et plus de l'arrivée : remboursement de l'acompte versé (aucun frais d'annulation)
- A moins de 48 heures : il sera conservé 1 nuit à titre d'indemnité (chambre, base B&B, ½ pension ou pension complète selon réservation préalablement enregistrée)
- No-show : il sera conservé 1 nuit à titre d'indemnité (chambre, base B&B, ½ pension ou pension complète selon réservation préalablement enregistrée)

Le non-respect par le client des conditions de réservation visées à l'article 2.3 sera assimilé par Grandes

Etapas Françaises SA à une annulation à la demande du client.

## 3. RECLAMATIONS ET LITIGES

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation de ce contrat, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, la juridiction compétente sera celle du lieu de l'hôtel concerné.