

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Résidence Santa Giulia Palace

Préambule

La Résidence Santa Giulia Palace est une résidence hôtelière qui propose à la location des logements et qui est soumise aux dispositions des articles D.321-1 et D.321-2 du code du tourisme (ci-après « la **Résidence** »).

Il s'agit d'une société à responsabilité limitée, au capital de 548.816,00 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Ajaccio sous le numéro 392 069 621, dont le siège social est situé au lieu-dit « Santa Giulia », Résidence Santa Giulia Palace, PORTO VECCHIO (20137), et le numéro de TVA intracommunautaire est FR67 392 069 621.

Pour nous contacter, merci de remplir le formulaire de contact sur le site internet à l'adresse suivante : www.santa-giulia.net.

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les réservations postérieures au 01 octobre 2021 jusqu'à nouvelle édition (ci-après les « **CGV** »).

Le consentement aux CGV est donné par le client au moment de la réservation. Il est réputé avoir lu et accepté les présentes avant de confirmer sa réservation.

Ces conditions générales sont accessibles sur le site internet www.santa-giulia.net et seront envoyées en version PDF par mail à chaque confirmation de réservation afin qu'il puisse les conserver sur un support durable.

Article 1 – Définition

Les termes et expressions visés ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes, sont définis de la manière suivante :

- « **Accusé de réception** » : courrier électronique envoyé par la Résidence ou généré par le site internet au client récapitulant la réservation passée par le client, et confirmant sa réception par la Résidence.
- « **Conditions de vente du tarif réservé** » : conditions particulières de chaque réservation, effectuée par le client, relatives au paiement de la réservation, au caractère modifiable / non modifiable ou annulable / non annulable de la réservation.
- « **Confirmation de réservation** » : courrier électronique envoyé par la Résidence qui récapitule les caractéristiques de la réservation, le logement, les montants versés et par lequel il saisit éventuellement son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.
- « **Client** » : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- « **Partenaires** » : fournisseurs de services comme les tour-opérateurs, les agences de voyage et les sites de réservation en ligne autre que la Résidence.
- « **Réservation en ligne** » : réservation de chambres d'hôtel par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé sur le Site ou par courrier électronique.
- « **Service** » : réservation de logements dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le Site de la Résidence.

Article 2 – Objet

Les CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de réservations à distance et sur place de services proposés par la Résidence. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les CGV.

Article 3 – Champ d’application et consentement

Les CGV s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web et sur place. Elles s’appliquent également à toutes les réservations effectuées via les Partenaires de la Résidence.

Le Client bénéficie de droits spécifiques en tant que consommateur, effectuant une réservation pour ses besoins personnels. En effet, ces droits seraient remis en cause s’il effectue une réservation dans le cadre d’une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s’engager au titre des présentes CGV.

Le consentement aux CGV est donné au moment de la Réservation. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes avant la validation de sa réservation sur le site internet de l’établissement et/ou sur les autres plateformes de réservations en ligne.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la Résidence constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l’adresse suivante :

Résidence Santa Giulia Palace – 20137 PORTO VECCHIO.

Article 4 – Durée

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

Article 5 – Opposabilité des conditions générales

La version des conditions générales opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation sur le site internet de la Résidence et/ou via les Partenaires de la Résidence.

Article 6 – Réservation

6.1. Le choix du Client

Le client choisit les services présentés sur le site de la Résidence.

Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le site de la Résidence ou de ses partenaires et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa Réservation en parfaite connaissance de cause.

Le Client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la Résidence ne peut être recherchée à cet égard.

La Réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation tel que défini à l’article 7 des CGV.

6.2. Les types de réservations

La Résidence comporte de deux catégories de logement : « Confort » et « Premium ».

Toutes les catégories sont dotées d'une place de stationnement dans nos parkings ouverts et gratuits. L'accès est libre à toutes nos piscines, mais les baignades pour les enfants mineurs doivent être impérativement surveillées.

Ces logements peuvent être réservés aux différents tarifs présents cf. site internet (<https://santa-giulia.net>) et les conditions tarifaires correspondantes.

Article 7 – Processus de réservation

7.1. La réservation

Les réservations effectuées par le client se font sur le site internet de la Résidence ou sur place.

La Réservation est réputée formée dès la réception lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

Le Client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

Le Client autorise la Résidence à procéder à une vente à distance (VAD) pour la réservation en acceptant les présentes Conditions générales. La Résidence procède à la VAD via les moyens conformes aux réglementations en vigueur pour les transactions de paiement électroniques. Le client donne son accord conformément aux présentes Conditions générales.

7.2. Les partenaires

Les réservations effectuées par le client via les partenaires se font par l'intermédiaire des services de réservation partenaires.

La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par le partenaire.

Le client doit accepter les présentes Conditions générales dans le cadre de sa réservation via un site partenaire.

Les conditions d'annulation peuvent être différentes (pour les réservations sur les sites partenaire, cf. article 18.1 des présentes CGV).

Article 8 – Accusé de réception de la réservation

La Résidence ou ses partenaires accusent réception de la réservation du Client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique au Client à l'adresse électronique qu'il a préalablement renseignée.

Dans le cas de la réservation en ligne, l'Accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée et les coordonnées de la Résidence.

Article 9 – Le service client

Pour toute réclamation relative à une réservation, le service client est à la disposition du client et joignable aux coordonnées suivantes :

- +33 (0)4 95 70 49 88
- info@santa-giulia.net
- Résidence Santa Giulia Palace – 20137 PORTO VECCHIO

Article 10 – Annulation ou modification par le client

10.1. L'absence du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

10.2. Les modalités de modification ou d'annulation

Les conditions tarifaires précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Lorsque les conditions tarifaires le permettent la modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès de la Résidence, par téléphone ou courrier électronique.

10.3. L'interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour du fait du client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée.

Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

Article 11 – Séjour à la Résidence

11.1. Horaires de check-in et check-out

A l'arrivée du Client à la Résidence, il lui sera demandé de remplir une fiche d'identité et de communiquer une pièce d'identité.

L'arrivée et le départ se font à la réception de la Résidence.

La Résidence garantit un logement disponible à partir 17 heures le jour de l'arrivée.

Le logement devra être restitué par le Client avant 10 heures le jour du départ. La facturation d'une nuit supplémentaire peut résulter du non-respect de cette heure limite de départ.

Il est recommandé d'utiliser la case « *Commentaires ou informations complémentaires* » du formulaire de réservation pour avvertir de l'heure d'arrivée estimée, particulièrement si celle-ci est tardive.

La réception est ouverte de 8 heures à 20 heures mais les clés sont mises à dispositions en cas d'arrivée en dehors de ces horaires. Le check-in devra être effectué le lendemain de l'arrivée et le check-out la veille.

Dans le cas où la totalité du règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

Une caution sera demandée à l'arrivée d'un montant de cinq cents (500) euros par pré-autorisation bancaire. Elle sera restituée après le départ si aucun dommage n'est constaté après le départ du client du logement.

Dès l'arrivée du client, l'entier séjour est dû et doit être réglé.

11.2. Dans le logement

Les animaux ne sont pas admis à la Résidence.

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera la Résidence à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

En cas de dommage matériel, de perte, de casse ou de vol, le montant sera prélevé sur la caution versée à l'arrivée.

Article 12 – Responsabilité

12.1. Les photographies

Les photographies présentées sur le Site de la Résidence ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. Les photographies cherchent à donner un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées.

Toutefois, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

De plus, tous les logements ne sont pas identiques.

12.2. Inexécution de la réservation

La Résidence ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, imprévisible et insurmontable, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

En aucun cas la Résidence peut être tenue pour responsable du fait de circonstances « exceptionnelles et inévitables » au sens de l'article L.211-16 du Code du tourisme telles que notamment la guerre, les attentats, émeutes, épidémies, pandémies, cyclones, tsunami ou encore pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs ou injonction d'une autorité administrative.

Le service WI-FI est soumis à l'acceptation des conditions générales d'utilisation dudit service.

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

12.3. Services partenaires

Les partenaires sont responsables de la promotion des offres diffusées sur leurs propres sites web, services mobiles et/ou de tout autre outil permettant d'accéder au site de la Résidence.

Article 13 – Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent être portées à la connaissance de la Résidence par écrit dans les huit jours après la date de départ de la Résidence aux coordonnées du Service Client indiquées à l'article 9.

Article 14 – Prix

14.1. L'indication du prix

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et 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 en euros et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site de la Résidence.

Toute réservation est payable en euros.

Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, ménage, accueil personnalisé) ne sont pas incluses dans le prix.

14.2. Les taxes

La taxe de séjour est incluse dans le prix.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

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.

Article 15 – Paiement

15.1. Communication des coordonnées bancaires

Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation c'est à dire le numéro de carte, sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme, via les moyens conformes aux réglementations en vigueur pour les transactions de paiement électroniques.

Il doit se présenter à l'hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement.

15.2. Prépaiement

Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement incluant les taxes de séjour, toutes taxes comprises.

Le petit déjeuner et toutes autres prestations complémentaires sélectionnées par le client seront à régler sur place.

Dans le cadre d'une Réservation effectuée sur le site internet de la Résidence ou en direct :

- Sauf conditions de réservations différentes (tarif smart), 50% du montant total du séjour sera débité au moment de la Réservation.
- Ensuite, le solde restant de 50% du montant total de la Réservation sera débité quarante-cinq (45) jours avant la date d'arrivée.

Avant l'arrivée du Client, l'entier séjour doit être réglé.

Dans le cadre d'une Réservation effectuée sur le site internet d'un Partenaire de la Résidence et conformément à leurs conditions générales :

- 100% du montant de la Réservation est à régler au moment de la Réservation,

15.3. Débit du paiement

Le débit du paiement s'effectue lors de la réservation avec une obligation de prépaiement en ligne, avant arrivée à la Résidence. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes.

Lorsque la banque du Client utilise le système de sécurité dit « **3D Secure** », une authentification forte du porteur de carte est exigée. Un SMS peut être envoyé par la banque à son client mentionnant un débit sur le compte du Client. Il ne s'agira en aucun cas d'un débit immédiat.

La Résidence 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.

Les paiements devront être effectués avec une des cartes ci-dessous, à travers nos pages internet sécurisées. Les détails de votre carte bancaire seront cryptés avec un protocole SSL (Secured Socket Layer) jusqu'à 128 bits. Les détails de votre carte bancaire ne peuvent jamais transiter sur internet sans être cryptés.

- Visa
- MasterCard
- American Express

Les éventuels extras (petit déjeuner, prestations ménage, accueil personnalisé) qui ne sont pas explicitement inclus dans les tarifs seront payables directement sur place.

15.4. No show

Le no show représente la situation dans laquelle une Réservation n'a pas été annulée et le Client n'est pas présent.

La Résidence débitera le client de 100% de la réservation. Par ailleurs, la Réservation sera considérée comme annulée pour le reste du séjour douze (12) heures après l'heure d'arrivée prévue dans le cadre de la réservation sans informations contraires communiquées par le client à la Résidence.

Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.

Ces dispositions s'appliquent aussi bien aux réservations effectuées en direct qu'aux réservations effectuées sur les plateformes partenaires de la Résidence.

Article 16 – Conservation et archivage

La Résidence assure la conservation de l'écrit constatant la conclusion du contrat portant sur un montant supérieur ou égal à cent vingt (120) euros à compter de la conclusion du contrat et jusqu'à l'exécution de la prestation de services pendant une durée de trois (3) ans, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.

Les documents contractuels seront conservés sous format électronique ou format papier.

Article 17 – Conditions tarifaires

Il existe deux types de tarifs :

- (i) Le tarif STANDARD est le meilleur tarif proposé du moment. Le versement des arrhes est de 50% à la réservation suivi de 50% quarante-cinq (45) jours avant la date d'arrivée.
- (ii) Le tarif SMART est le meilleur tarif proposé du moment avec une remise immédiate. Ce tarif est non-annulable, non échangeable. Le prix de la réservation est à régler dans son intégralité à la réservation.

Article 18 – Conditions d'annulation et de modification

Le client peut annuler la réservation par téléphone, courrier électronique ou en suivant le lien du courrier électronique confirmant la réservation.

En cas de versement d'arrhes, et selon les conditions d'annulation, le montant versé sera restitué après déduction des frais d'annulation (exception des offres non annulables et non-remboursables).

18.1. Frais d'annulation – Réservations effectuées par le client en direct par tous moyens

Les frais d'annulation varient en fonction du délai entre l'annulation et le début du séjour réservé, et selon le tarif réservé. Ces frais d'annulation sont appliqués seulement aux réservations prises en directe et n'appliquent pas aux sites tiers (Booking.com, Expedia etc...)

- (i) Le tarif STANDARD
 - Pour toute réservation annulée jusqu'à 30 jours avant l'arrivée, aucun frais est appliqué

- Entre 29 et 16 jours avant l'arrivée : 30% du montant total de la réservation est dû
 - Entre 15 et 8 jours avant l'arrivée : 50% du montant total de la réservation est dû
 - Entre 7 et 1 jour(s) avant l'arrivée : 90% du montant total de la réservation est dû
- (ii) Le tarif SMART
- Ce tarif est non-annulable, non échangeable. 100% de la réservation est à régler dans son intégralité à la réservation.
- (iii) Pour toute réservation ou annulation le jour de l'arrivée ou en cas de no show, 100% de la réservation sera facturé.

18.2. Frais d'annulation – Réservations effectuées via un Partenaire

Les frais d'annulation varient en fonction du délai entre l'annulation et le début du séjour réservé, et selon le tarif réservé. Ces frais d'annulation sont appliqués aux réservations via un site Partenaire.

- (iv) Le tarif STANDARD
- Pour toute réservation annulée jusqu'à 30 jours avant l'arrivée, aucun frais est appliqué
 - Après ce délai, 100% du montant de la réservation sera facturé pour toute annulation entre 0 et 29 jours avant l'arrivée.

18.3. No show

Le défaut d'informations communiquées par le client douze (12) heures après l'heure prévue de l'arrivée vaut renonciation pour le reste de la réservation. Par conséquent, le reste du séjour sera facturé à 100% et le logement ne sera plus disponible.

18.4. Tarif SMART

Les réservations opérées par tarifs smart ne sont ni remboursables ni modifiables, donc par définition, elles seront facturées et réputées annulées en cas de no show.

Ce tarif n'est pas distribué via un site partenaire et ne peut être exigé.

Article 19 – Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, la Résidence se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du client.

L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux hôtels et un appel téléphonique restent à la charge de la Résidence.

Article 20 – Force majeure

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties qui empêche soit le client, soit la Résidence 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 21 – Règlement des litiges et loi applicable

La loi applicable au contrat est la loi française.

Le client est informé par la Résidence de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après que le client et la Résidence aient tenté de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Article 22 – Protection des données personnelles

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au client sont nécessaires au traitement de sa Réservation et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Résidence chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet www.santa-giulia.net répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet www.santa-giulia.net