

Conditions générales de vente

Mise à jour le 01/10/2021

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « Conditions Générales ») définissent les relations contractuelles entre tout utilisateur non professionnel (ci-après, le « Client ») du château de brou (ci-après, Le loueur) et de son site Internet www.chateau-de-brou.com (ci-après, le « Site »), exploité par la société SNC GHPN, société en nom collectif, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 38180543100016, dont le siège social est sis avenue du téléport, 86360 Chasseneuil du Poitou, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR50 381805431 (ci-après, le « Prestataire »), de la réservation jusqu'au départ de la location du Client, ainsi que les conditions applicables à toute réservation effectuée par le biais des services de réservation du Site du château.

Le Prestataire se réserve le droit de pouvoir modifier, en tout ou en partie, les Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur.

Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de validation de la réservation du Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire avant la validation de toute réservation.

Toute réservation validée entraîne l'acceptation expresse et complète des Conditions Générales et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

Lorsque la réservation est effectuée sur le Site du château, le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la validation de la réservation.

Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

1-CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales s'appliquent à toute réservation effectuée en direct auprès du Prestataire ou par Internet via les services de réservation du Site du Château. Les Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le loueur. L'enregistrement de la réservation et l'envoi de la confirmation & devis vaudront preuve de la transaction et acceptation des opérations effectuées.

2-CAPACITE

Le Client déclare qu'il agit à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales. Le Client déclare être responsable de l'utilisation du site de réservation du Site du château, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, en particulier de mineurs. A cet égard, le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies, tant par lui-même que par les mineurs dont il a la garde lors de la réservation. Une utilisation frauduleuse des services de réservation du château ou qui contreviendrait aux Conditions Générales pourra entraîner le refus de l'accès aux services proposés et donner lieu à des poursuites devant les juridictions compétentes.

3-FORMATION DU CONTRAT

Le contrat est réputé être formé dès lors le devis numéroté a été signé par le Prestataire au Client, et renvoyé par mail, et ce par tout moyen de communication (mail, courrier, etc.) ou par le site internet.

4-RESERVATION

Le Client choisit des services parmi ceux proposés par le Prestataire sur le devis. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles 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 du Prestataire ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue de la validation du devis par signature.

5-MODALITES DE RESERVATION

La réservation des prestations proposées par le château peut être effectuée par téléphone au numéro suivant : +33(0)2 47 65 80 80, par email : chateaudebrou@esprithotelier.com ou en ligne via le Site du château.

Une confirmation écrite de la réservation sera communiquée au Client dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les huit (8) jours suivant la réservation, par tout moyen de communication. Cette confirmation reprendra les éléments essentiels de la réservation, tels que le type de gîte loué, le nombre de nuitées, le prix et la date prévue de disponibilité.

6-PREUVE DE LA TRANSACTION

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données conservées dans le système d'information du Prestataire, sur support informatique ou électronique, ont force probante concernant les réservations effectuées par le Client. En conséquence, ces données peuvent être produites comme moyen de preuve dans toute procédure contentieuse ou autre, et seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

7- PRIX

Les prix afférents à la réservation sont indiqués avant et lors de la réservation. La somme à régler par le Client comprend le prix du séjour (prix unitaire du gîte sélectionné par le Client multiplié par le nombre de nuitées) auquel s'ajoutent les options choisies lors de la réservation (prix unitaire multiplié par la quantité commandée), le cas échéant. Sauf mention contraire, les options (petit-déjeuner) qui ne sont pas proposées au moment de la réservation ne sont pas incluses dans le prix.

Les prix sont indiqués toute taxe comprise (TVA incluse), en euros, et ne sont valables que pour la date ou la période indiquée. La taxe de séjour, indiquée pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès du château sauf disposition contraire lors de la réservation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes gouvernementales ou locales imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de facturation. Pour les réservations effectuées en ligne sur le Site du château, le Client peut disposer d'un choix entre plusieurs tarifs selon les périodes :

- Réservation modifiable et remboursable dans des conditions spécifiques lié à un contrat de location spécifique et prépayée à la réservation sous forme d'acompte et le solde à date d'échéance.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix figurant sur les brochures et autres supports commerciaux, ainsi que les prix affichés dans les établissements. Ces modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par le Prestataire.

8-MODALITES DE PAIEMENT & LA CAUTION

Lors de la réservation, le Client validera le devis et enverra la somme de l'acompte demandé à date d'échéance précisée sur son devis par virement. A défaut, la réservation sera automatiquement annulée. Le Château demandera au client également de présenter une pièce d'identité, ainsi qu'une attestation d'assurance civile en cours de validité pour la location du bien. Une caution est aussi demandée et mentionnée sur le devis signé à la réservation. Cette caution sera prise le jour de l'arrivée par pré-autorisation. Le montant est spécifié sur le devis.

– **paiement des extras** : les éventuels extras qui ne seront pas explicitement inclus dans les tarifs seront payables directement sur place à l'issue du séjour.

- **La Caution** : la caution sera restituée dans un maximum de 10 jours après le départ du client – Elle pourra être utilisée conformément au document signé « attestation d'Etat des lieux » lors de l'état des lieux entrant fait avec le loueur.

- **Paiement des extras** : le Client autorise expressément le Prestataire à débiter la carte bancaire laissée en garantie pour le paiement des extras.

9- MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

Cette disposition est inapplicable aux réservations effectuées au tarif préférentiel.

– **Modification à la demande du Client** : les modifications de réservation pourront être effectuées sans frais, sous réserve de disponibilité. Tout supplément de prix engendré par les modifications demandées par le Client donnera lieu à une facturation complémentaire.

– **Modification à la demande du Prestataire** : en cas d'indisponibilité des gîtes réservés par suite d'un cas fortuit, le Prestataire s'engage à reloger le Client, sans supplément de prix dans un rayon de moins de 45 km. Les frais de transfert liés à ce délogement seront pris en charge par le Prestataire si besoin.

10- MODALITÉS D'ANNULATION DE LA RÉSERVATION

Il est rappelé au Client que, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. Les réservations effectuées ne peuvent faire l'objet d'une annulation par le Client hors délai mentionné dans le contrat signé.

– **Annulation par le Client pour un séjour** : Plus de 3 mois avant la date d'arrivée prévue : 0 frais d'annulation

Entre 3 mois et 30 jours avant la date d'arrivée prévue : 30% de frais d'annulation

Entre 30 jours et 15 jours avant la date d'arrivée prévue : 50% de frais d'annulation

Entre 15 jours et 7 jours avant la date d'arrivée prévue : 75% de frais d'annulation

Entre 7 jours et la date d'arrivée prévue : 100% de frais d'annulation

D'autres cas d'annulation un Solde dont vous êtes redevable n'est pas réglé dans les délais prévus par les Conditions d'annulation ou vous ne vous présentez pas à la location dans les 24 heures suivant l'heure d'arrivée prévue sans nous en avoir informés; nous serons en droit de considérer votre Réservation comme ayant été annulée par vous et d'appliquer les Conditions d'annulation.

En cas de pandémie avec des restrictions gouvernementales du pays de réception ou des hôtes, l'annulation ou le report de la location sera accordé. Le remboursement des sommes déjà versées sera intégral.

– **Annulation par le Prestataire** : en cas d'annulation par le Prestataire, aucun frais ne sera prélevé au Client ; Toutefois, certains problèmes peuvent survenir, nécessitant la modification voire l'annulation de cette dernière.

Dans ce cas, nous vous contacterons au plus tôt pour vous en informer. En cas d'annulation de votre Réservation, Vous serez remboursé de tous les montants que vous aurez versés. Toutefois, nous ne pourrions pas être tenus pour responsables du remboursement de montants que vous pourriez avoir versés à des tiers en relation avec vos vacances (par exemple les frais de voyage, de loisirs, d'activités ou d'assurances).

11-SEJOUR

Le Domaine est joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h. Une ligne d'urgence dédiée au client sur place est spécifiée dans le document d'accueil avec une personne joignable 24h/24. Sauf disposition expresse contraire, le Client peut arriver au chateau à partir de 15 heures le premier jour de sa réservation et doit quitter le gite avant 12 heures le jour de la fin de sa réservation. A défaut, il lui sera facturé des frais d'arrivée anticipée ou départ tardif à moins d'une convention particulière lors de la réservation. Le Client accepte et s'engage à utiliser le gite ainsi que les espaces communs mis à sa disposition en bon père de famille. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire le Prestataire à demander au Client de quitter les lieux sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Tout dégât occasionné par le Client sur le domaine ou gite réservé pourra lui être directement facturé suite à l'état des lieux. Des pénalités égales au maximum au prix de la caution pourront être appliqués si le Client ne respecte pas l'affichage prescrivant l'interdiction de fumer dans les gites.

Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par le chateau (notamment le réseau WiFi) ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

12-ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est seul responsable des informations communiquées au moment de la création de son compte et/ou de toute réservation. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas d'informations erronées ou frauduleuses communiquées par le Client. En outre, seul le Client est responsable de toute réservation effectuée, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, y compris de mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part. A cet égard, le Prestataire devra être immédiatement averti de tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse de courrier électronique. Le Client s'engage à utiliser le Site du château et les services qui y sont proposés en respectant la réglementation applicable et les présentes Conditions Générales. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, ce dernier est responsable des dommages causés par lui au Château de Brou, au Prestataire ou aux tiers. A ce titre, le Client s'engage à garantir le Prestataire contre l'ensemble des réclamations, actions ou recours de toute nature qui pourraient en résulter et à l'indemniser de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents. Le Client, en particulier, s'engage en réalisant une réservation définitive, à en payer le prix et à respecter les conditions

particulières y afférentes le cas échéant. 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.

13- RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

Dans le processus de réservation en ligne, le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour des dommages résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que notamment pertes de données, intrusion, virus, rupture du service, etc. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site du château, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés. La décision de consulter des sites Internet tiers relève donc de la pleine et entière responsabilité du Client. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer le domaine donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations minimales peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne pourra prétendre à aucune réclamation de ce fait. Conformément aux lois et règlements régissant les droits de propriété intellectuelle, l'utilisation et/ou la reproduction de tout ou partie des éléments composant les offres présentes sur le Site du château sont strictement interdites. Le Prestataire n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment du fait d'un tiers, du fait du Client ou du fait des partenaires du château.

14- DONNÉES PERSONNELLES

Le Client reconnaît et accepte que le château, en tant que responsable de traitement, collecte et traite les données à caractère personnel nécessaires à des fins de gestion des réservations et des clients, pour les besoins de la facturation et des paiements et pour mener ses actions commerciales et enquêtes de satisfaction. Les données sont destinées au château et à ses prestataires. Le Client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et informations par la présence d'un astérisque. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site du château 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, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concernent et peut s'opposer au traitement de ses données. Pour exercer ces droits, le Client doit s'adresser au château, par courrier ou par email, aux coordonnées suivantes : Château de Brou – Route de Brou – 37800 NOYANT DE TOURAINE – Email : chateaubrou@esprithotelier.com – Site web : www.chateau-de-brou.com – Le Client est également informé de son droit, en application de l'article L.223-2 du Code de la consommation, à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique au moment du recueil de ses coordonnées téléphoniques. www.bloctel.gouv.fr

15- COOKIE

Le Site chateau-de-brou.com recourt à l'usage de cookies. Le cookie est un fichier informatique, stocké sur le disque dur du micro-ordinateur du Client. Il a pour but de signaler une précédente visite du Client sur le Site du château. Les cookies ne sont utilisés par le

Prestataire que dans le but de personnaliser le service proposé au Client. Ils permettent notamment au site château-de-brou.com de comprendre comment les utilisateurs naviguent sur nos sites, et d'obtenir des données à partir desquelles nous pourrions améliorer l'expérience de navigation à l'avenir, de vous adresser des offres personnalisées (en fonction de votre langue), de vous identifier lorsque vous accédez à votre compte client.

Le Client conserve la possibilité de refuser les cookies en configurant son navigateur Internet. Il perd alors la possibilité de personnaliser le service qui lui est délivré le Prestataire via le Site. En savoir plus sur notre [politique d'utilisation des cookies](#).

16-PROPRIETE INTELLECTUELLE

Concernant l'utilisation du Site du château, le Prestataire est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site. Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies & vidéos du château, images, icônes, sons vidéos, logiciels, bases de données, sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs détenus par le Prestataire. Sauf accord exprès, écrit et préalable du Prestataire, il est expressément interdit de reproduire, exploiter, diffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments présents sur le Site, ou de diffuser un lien simple ou hypertexte.

17- INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales, les conditions de vente du tarif réservé par le Client et la confirmation de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties et constituent la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation au sens de l'article L. 221-13 du Code de la consommation. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, la confirmation de réservation, incluant les conditions particulières du tarif & de la prestation réservée, ayant fait l'objet d'une validation par le Client et les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre la confirmation de réservation et les Conditions Générales, les dispositions figurant sur la confirmation de réservation validée par le Client seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

18-FORCE MAJEURE

Le Prestataire, le Château et le Client ne pourront être tenus responsables en cas d'inexécution de leurs obligations résultant d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour la partie, l'exécution de leurs obligations réciproques. Chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure.

19-RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à une réservation doit être adressée par le Client par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse mail ou postale de château, au plus tard dans les quinze (15) jours qui suivent la dernière nuitée, sous peine de forclusion :

Château de Brou

Route de Brou

37800 Noyant de Touraine

chateaubrou@esprithotelier.com

20-ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Les présentes Conditions Générales et les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client sont soumises à la loi française.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPÉRATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POURRAIENT DONNER LIEU CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, LEUR CONSÉQUENCES ET LES SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ÊTRE RÉSOLUES ENTRE LE PRESTATAIRE ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le Client s'engage cependant à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du Médiateur Tourisme Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303 75823

Paris Cedex

Email : info@mtv.travel

Pour plus d'informations sur le Médiateur Tourisme Voyage, le Client peut consulter son site Internet : www.mtv.travel.

Le Client est informé qu'il peut se rendre sur la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) entre consommateurs et professionnels (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

21-INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la confirmation de sa réservation, d'une manière lisible et compréhensible, et sur un support durable, des présentes

Conditions Générales et de l'ensemble des informations précontractuelles prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-11 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des services, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné ;
- le prix du service et ses frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à exécuter le service ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- la non-applicabilité du droit de rétractation.
- les informations relatives le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles.