

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Préambule

L'objet des présentes conditions particulières de vente est de fixer les obligations respectives de la société LES TEMPLIERS et du client dans leurs relations contractuelles. Le fait pour la société LES TEMPLIERS de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions de ces conditions ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux conditions générales et particulières de vente qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit de la société LES TEMPLIERS. Ces conditions s'appliquent à tous les Clients. Des modifications à ces conditions particulières de vente pourraient être apportées, pour l'avenir, par la société LES TEMPLIERS.

1. PRESTATIONS

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos séjours sont déterminés sur notre site internet. Pour connaître les activités non proposées dans le cadre du séjour et obtenir des renseignements complémentaires, il est nécessaire de vous adresser aux établissements concernés eux-mêmes.

Avant de vous inscrire sur un de nos séjours, vous devez vérifier que vous êtes en possession d'un passeport ou autre document, en cours de validité, et conforme aux exigences requises pour transiter ou entrer dans le pays du séjour. Il en est de même pour les formalités sanitaires ou vaccins imposés dans les pays du séjour. Un voyageur qui ne pourrait participer faute de présenter des documents de police, douanier ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Vous devez également vous assurer que votre état de santé vous permet de participer aux activités objets du contrat, un certificat médical pourra vous être demandé.

2. RÉSERVATION ET TARIF

2.1 Réservation et règlement des séjours

Pour toutes réservations en France ou en Espagne, votre demande d'inscription doit être accompagnée d'un acompte représentant 30 % du prix TTC du séjour et 100 % des frais de dossier et d'assurance et nous parvenir dans un délai de cinq (5) jours à compter de votre réservation.

Votre réservation ne deviendra définitive qu'après l'enregistrement de votre acompte. À réception de votre acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant le solde restant à payer.

Pour toutes réservations d'un séjour d'une semaine et plus en France ou à l'étranger, votre demande d'inscription deviendra définitive après le paiement de l'intégralité du prix au plus tard vingt et un (21) jours avant la date de début du séjour. Passés ce délai, si nous n'avons pas reçu votre règlement, nous considérerons votre réservation comme annulée et nous remettrons en vente les prestations correspondantes. En outre, les conditions d'annulation vous seront appliquées sur la totalité de votre dossier, comme indiqué dans l'article 9. En cas d'inscription moins de vingt (21) jours avant le séjour, le client devra s'acquitter de l'intégralité du prix à la réservation.

2.2 Modes de règlement du séjour

Vous pouvez régler votre séjour en indiquant votre nom et le date de votre séjour, ou le numéro de dossier, par tout mode de paiement par internet ou par téléphone, soit au choix :

- par chèques bancaires,
- par virement bancaire,
- par cartes bancaires : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express,
- par Chèque Vacances

Les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire, Eurochèques, chèque bancaire en Euros, "Bancontact Mistercash", "IDEAL" ou virement accompagné du numéro de réservation. Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante: Hôtel Les Templiers, 6 Place de la Comporte, 65120 LUZ ST SAUVEUR.

2.3 Tarif

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, vous devez vous en prévaloir dès votre réservation. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Prolongation de séjour : toute prolongation effectuée et réglée directement sur le site se fera sur la base tarifaire en vigueur (pas d'application de tarif promotionnel ni de réduction partenaire).

Nos tarifs sont exprimés Hors Taxes de transport et Toutes Taxes Comprises (incluant la taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une évolution à la hausse ou à la baisse du prix du transport de passagers lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour comme visé à l'article 3 des présentes, du niveau des taxes ou redevances auxquelles nos séjours sont assujettis ou des taux de change en rapport avec la réservation.

3. TRANSPORT

Les prix indiqués sont calculés en fonction des coûts de transports liés aux coûts des carburants et des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes à savoir les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports. En cas de modification de l'une de ces données, la société LES TEMPLIERS se réserve le droit de réviser ses tarifs de vente, en répercutant les hausses ou baisses de ces coûts et taxes. En tout état de cause, cette révision ne sera pas appliquée moins de trente (30) jours avant leur départ.

En cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil, il est possible que la durée globale du voyage soit allongée. Aucune majoration de prix ne sera alors apportée. Les horaires et parcours, les types d'appareils, vous sont toujours communiqués sous réserve de modifications.

Par ailleurs, tout fait extérieur ou cas de force majeure ayant une incidence sur l'intensité du trafic ou sa ponctualité, ne pourra être de nature à engager la responsabilité de la société LES TEMPLIERS.

4. TAXES DE SÉJOUR

La taxe de séjour est incluse dans les séjours.

5. FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation donne lieu à la perception par la société LES TEMPLIERS de frais de dossier de 15€ pour un week-end et de 50€ pour un séjour d'une semaine et plus.

Ces frais de dossier ne feront l'objet d'un remboursement que si l'annulation est du fait de la société LES TEMPLIERS.

6. DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie de 300€ vous sera demandé à l'arrivée sous forme de prise d'empreinte de carte bancaire ou chèque. Cette prise d'empreinte est une pré-autorisation, qui n'entraîne pas de débit sur votre compte. Ce dépôt de garantie ne sera utilisé à l'issue du séjour que si des indemnités devaient être retenues pour les éventuels dégâts occasionnés ou si des prestations sur sites demeuraient impayées.

Une éventuelle utilisation de ce dépôt de garantie n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celui-ci.

7. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, la société LES TEMPLIERS est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat. Seules sont contractuelles les prestations mentionnées dans les fiches techniques ou factures.

Toutefois, la société LES TEMPLIERS sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au prestataire, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil.

Il est par ailleurs précisé que les prestations et services non prévus au contrat conclu avec la société LES TEMPLIERS relèvent, tant vis-à-vis de l'acheteur que de la société LES TEMPLIERS, de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

8. MODIFICATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités et sera envoyée à la société LES TEMPLIERS par lettre recommandée avec A.R ou bien effectuée par téléphone. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi, ou bien celle de l'appel téléphonique.

Elle donnera lieu à la perception d'indemnités déterminées de la façon suivante, pour les modifications demandées :

- Plus de trente (30) jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 50 euros par dossier.
- Moins de trente (30) jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 50 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.

Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

9. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation doit être notifiée à la société LES TEMPLIERS par lettre recommandée avec A.R ou bien effectuée par email : sian@pyrenees-mountains.com ou contact@hotel-luz.com. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi ou bien de celle de l'email.

La société LES TEMPLIERS procède au remboursement des sommes versées par le Client (hors frais de dossier toujours conservés par la société LES TEMPLIERS), selon le barème suivant :

Pour la réservation d'un week-end :

- Annulation plus de trente et un jours (31) jours avant la date du début du week-end : 100% de l'acompte - frais de dossier conservé par l'agence.
- Annulation trente (30) jours avant la date du début du week-end : Aucun remboursement d'acompte voir avec votre assurance Annulation

Pour la réservation d'un séjour d'une semaine ou plus :

- Annulation plus de soixante et un (61) jours avant la date du début du séjour remboursement de l'acompte moins frais de dossier retenue :
- Annulation jusqu'à soixante (60) jours avant la date du séjour : pas de remboursement d'acompte
- Annulation à moins de trente (30) jours avant la date du début du séjour : 40% du prix du séjour remboursé - frais de dossier
- Annulation à moins de quinze (15) jours avant la date du début du séjour : Aucun remboursement du prix du séjour dans sa totalité voir avec votre assurance annulation

En cas d'annulation après inscriptions multiples, la société LES TEMPLIERS appliquera les présentes conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés. Il est précisé que pour les séjours avec transport, des frais d'annulation de 100€ par personne seront appliqués en sus du barème ci-dessus.

10. MODIFICATION OU ANNULATION

10.1 Annulation du fait de la société LES TEMPLIERS

En cas d'annulation du fait de la société LES TEMPLIERS, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de la société LES TEMPLIERS pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité:

10.2 Modification du fait de la société LES TEMPLIERS

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour la société LES TEMPLIERS au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi, nous vous en informerons sans délai par tout moyen.

Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au voyage et/ou au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez nous faire connaître votre choix sous 48 heures après avoir été informé (la renonciation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement immédiat du trop-perçu le cas échéant).

11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, notamment en remplissant le formulaire en ligne sur notre site internet ou via notre plateforme téléphonique de réservation, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à la société LES TEMPLIERS qui

en est donc le destinataire. La société LES TEMPLIERS n'utilisera les données personnelles recueillies que pour les finalités suivantes :

- Permettre l'exécution de votre commande ;
- Vous fournir l'accès au site internet en vous permettant par exemple de vous identifier aux fins d'accéder à un espace personnel réservé uniquement aux personnes identifiées ;
- Vous informer, avec votre consentement exprès et préalable, de toutes nos offres commerciales et promotions spéciales ou autres opérations comme la participation par exemple à des jeux concours ou bien l'inscription à une newsletter ;
- Procéder à des études et recherches de manière anonyme aux fins d'améliorer le site internet ou la qualité de service sur le plateau téléphonique.

La société LES TEMPLIERS utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à la société LES TEMPLIERS. Il en résulte que la société LES TEMPLIERS s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies. Les données personnelles qui auront été collectées par la société LES TEMPLIERS avec votre accord ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans.

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement la société LES TEMPLIERS:

- l'adresse email suivante : contact@hotel-luz.com
- ou bien par courrier à l'adresse suivante : 6 Place de la Comporte, 65120 Luz St Sauveur.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, la société LES TEMPLIERS vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

12. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale ou alors par l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : Hotel Les Templiers, 6 Place de la Comporte, 65120 Luz St Sauveur.

13. FORCE MAJEURE

Les obligations résultant des présentes conditions particulières de vente trouvent à s'appliquer sous réserve d'un événement constitutif de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par conséquent, si un événement de force majeure tel que défini à cet article empêche l'exécution d'une obligation du contrat par la société LES TEMPLIERS ou le Client :

- si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat ;
- si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions du Code civil.

14. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

LE FAIT DE S'INSCRIRE À L'UN DE NOS VOYAGES OU SÉJOURS IMPLIQUE L'ADHÉSION COMPLÈTE À NOS CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES.