

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Les conditions générales de vente (I) et les conditions particulières (II) forment un ensemble qui fait partie intégrante du contrat de vente et dont l'acceptation globale est obligatoire avant la conclusion de toute vente.

PREAMBULE

La Société Najmat Mogador Tourisme, au Capital Social de 10.000 MAD, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Essaouira sous le numéro ICE 002026723000059, représentée par Mme Rabia LAHMAR, en qualité de gérante, dûment habilitée aux fins des présentes, est située au 8 rue Allal El Waquawi, 44000 Essaouira.

La Société Najmat Mogador Tourisme est seul administrateur de l'hôtel Riad Etoile de Mogador, pour lequel s'appliquent les présentes conditions générales de vente.

La Société Najmat Mogador Tourisme a souscrit auprès de la compagnie Wafa Assurance, située 7-03 Rue Ifni Lot 5 - Essaouira, une assurance multirisque hôtellerie à responsabilité civile et professionnelle pour l'hôtel Riad Etoile de Mogador.

La Société Najmat Mogador Tourisme peut être jointe par email ou par téléphone à partir des informations présentes sur la page de contact du site <https://riadetoilemogador.com/>

DEFINITION

L'hôtelier : Ce terme désigne la Société Najmat Mogador Tourisme

Le client : Ce terme désigne la personne ayant effectué la réservation et/ou la personne devant séjourner à l'hôtel

Le séjour : Ce terme définit l'ensemble des produits et prestations fournis par l'hôtelier au profit du client

Les prestations complémentaires : Ce terme désigne l'ensemble des prestations non incluses dans le séjour

I - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1-1 - Généralités

Les présentes CGV s'appliquent aux opérations de ventes conclues par l'hôtelier avec des non professionnels du voyage.

L'hôtelier est administrateur des séjours et de services d'hôtellerie pour l'hôtel Riad Etoile de Mogador exclusivement à destination de consommateurs, commercialisés par l'intermédiaire de ses sites Internet :

- <https://riadetoilemogador.com> par formulation d'une demande à l'adresse mail de l'hôtelier : riadetoilemogador@gmail.com
- <https://www.booking.com>
- <https://www.expedia.com>
- <https://www.hostelworld.com>
- <https://www.airbnb.com>

La liste et le descriptif des biens et services proposés par l'hôtelier peuvent être consultés sur les sites susmentionnés.

1-2 - Capacité

Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle. La demande de réservation entraîne l'adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.

1-3 - Séjours et Services

Le client atteste avoir reçu un détail des modalités de paiement et d'exécution du contrat. L'hôtelier s'engage à honorer la commande du client dans la limite des stocks de produits disponibles uniquement. A défaut, l'hôtelier en informe le client. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi marocaine, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle.

La durée de validité de l'offre des produits ainsi que leurs prix est précisée sur les sites Internet partenaires de l'hôtelier (1-1). Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiquée).

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, l'hôtelier rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande.

1-4 - Affichage des Prix

Les prix sont indiqués en Euros ou, le cas échéant, en Dirhams Marocains. La TVA est toujours comprise. Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation. Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires ou dépenses personnelles (extra) fournies par l'hôtelier lors du séjour et, le cas échéant, la taxe de séjour.

Les prix mentionnés sur le site sont susceptibles de modification sans préavis et seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel. Les prix sont TTC hors taxe de séjour et inclus le nettoyage quotidien des chambres, le linge et produits d'hygiène de base.

1-5 - Conclusion du Contrat en Ligne

Le client devra suivre une série d'étapes pour chaque séjour offert par l'hôtelier pour pouvoir réaliser sa réservation. Les étapes décrites ci-après sont systématiques :

- > Information sur les caractéristiques essentielles du séjour ;
- > Choix du séjour, le cas échéant de ses options et indication des données essentielles du client (identification, adresse...) ;
- > Vérification des éléments de la commande et, le cas échéant, correction des erreurs ;
- > Le cas échéant, suivi des instructions pour le paiement, et paiement des séjours.

Le client recevra alors confirmation par courrier électronique de la réservation et le cas échéant du paiement de la commande. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques. L'hôtelier se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

1-6 - Modalités de Paiement

Le paiement est exigible immédiatement au début du séjour.

L'établissement accepte principalement les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard. Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place.

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de Paiement ou par virement bancaire le cas échéant. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Une fois le paiement lancé et autorisé par le client, la transaction est immédiatement débitée du montant relatif au prix indiqué après vérification des informations. Conformément au Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable.

Le client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter ou du compte à l'origine du paiement et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

1-7 - Force Majeure

La force majeure s'entend de tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Il en est notamment ainsi en cas de grève, insurrection, émeute, prohibitions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques.

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.

Les clients supporteront notamment seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du séjour, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

1-8 - Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès de l'hôtelier dans un délai de 15 jours à compter de la date de séjour. Tout différend, toute réclamation ou tout litige relatif aux modalités de réservation d'un séjour ou d'une chambre d'hôtel sont soumis au droit marocain.

1-9 - Règles Générales Relatives à l'Hôtellerie

Il est de règle, en hôtellerie, de prendre possession de la chambre à partir de 13 heures et de libérer celle-ci avant midi.

Une chambre double ou jumeaux est destinée à accueillir : 2 adultes et éventuellement, 1 enfant de moins de 12 ans et/ou un bébé si l'espace le permet.

Une chambre triple est destinée à accueillir jusque 3 personnes.

Une chambre quadruple est destinée à accueillir jusque 4 personnes.

Les boissons et petits déjeuners ne sont inclus que lorsque cela est expressément mentionné.

Activités et prestations : Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires 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.

Il appartient à chaque client de se renseigner, avant sa prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnavals, fêtes religieuses, fêtes nationales qui pourraient affecter le bon déroulement du séjour. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à l'hôtelier.

1-10 - Informatique et Libertés

Le client est informé que les informations à caractère nominatif communiquées font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition expresse de sa part. Les informations qui vous sont demandées lors de la réservation sont indispensables pour le bon traitement de votre demande. Ces informations ont pour seul destinataire l'hôtelier concerné par la demande de réservation. En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collections et utilisions ces données pour la réalisation du présent contrat.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés en vigueur, le client dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant. En outre, en saisissant votre adresse email sur l'un des sites partenaires (1-1), vous recevrez possiblement des emails de la part de ces sites partenaires contenant des informations et des offres promotionnelles. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de ces emails ou de contacter le responsable du traitement par lettre RAR.

II -CONDITIONS PARTICULIERES

2-1 - Offre Préalable

L'offre préalable est constituée des informations données sur le site internet, par mail ainsi que les présentes conditions de vente.

2-2 - Prestations Comprises dans le Forfait

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le formulaire de réservation électronique ou par retour de mail de la part de l'hôtelier font partie du forfait.

2-3 - Conditions de Réservation

Les réservations ne sont considérées fermes et définitives qu'après confirmation de la disponibilité par mode électronique ou manuel par téléphone auprès de l'hôtelier, et réception d'un numéro de carte de crédit ou d'un virement bancaire à titre de garantie. La garantie peut constituer jusqu'à 50% de la somme totale du séjour.

L'hôtelier se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de la carte bancaire du client.

2-4 - Conditions d'Interruption

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

2-5 - Modification d'une Réservation

Toute demande de modification d'une réservation doit être formulée auprès de l'hôtelier par téléphone ou par mail.

La modification de réservation n'est ferme et définitive qu'après réception de la confirmation par l'hôtelier.

Les demandes de modifications peuvent entraîner, le cas échéant, l'application des conditions d'interruption et d'annulation (voir 2.4 et 2.6). Le client ne pourra prétendre à un remboursement ou même une indemnité.

En cas de force majeure ou en raison de circonstances exceptionnelles, l'hôtelier se réserve le droit d'héberger les clients dans un hôtel proche de catégorie équivalente, sans aucune modification tarifaire.

2-6 - Conditions d'Annulation

Toute demande d'annulation doit être faite par écrit avant la date d'arrivée.

- 1- Le client pourra annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 15 jours avant l'arrivée.
- 2- Le client devra verser 50 % du montant total s'il annule dans les 15 jours précédent l'arrivée et jusqu'à la veille du début du séjour.
- 3- En cas d'annulation à la date d'arrivée ou de non-présentation du client à l'hôtel (no-show), le montant total du séjour sera prélevé à titre d'indemnité.

Si la demande de réservation a lieu à moins de 15 jours de l'arrivée, le client dispose de deux jours pour signaler sa rétractation par écrit à compter de sa confirmation de réservation. Passé ce délai, les conditions 2- et 3- ci-dessus s'appliquent en cas de demande d'annulation écrite ou de non présentation.

En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le client autorise l'hôtelier à débiter sa carte du montant relatif aux conditions d'annulation données ci-dessus.

La date de réception de la demande d'annulation (par mail, courrier, télécopie) sera la date retenue pour l'annulation.

2-7 - Tarifs Spéciaux et Promotions

Les réservations liées à des tarifs spéciaux ou promotionnels ne sont considérées fermes et définitives qu'après confirmation de la disponibilité par mode électronique ou manuel par téléphone auprès de l'hôtelier.

Les réservations liées à des tarifs spéciaux ou à des promotions ne sont ni modifiables, ni remboursables.

III - Compétence juridique, application, forme

3-1 - Droit Applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit marocain.

3-2 - Nullité et Modification du Contrat

Si l'une des clauses du présent contrat était annulée ou ne pouvait être appliquée, cela n'entraînerait pas la nullité des autres clauses qui demeureront en vigueur entre les parties. A la place de la clause non valable, s'applique une autre et la plus proche possible.

Toute modification contractuelle et accord annexé à ces conditions n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

3-3 - Droits de Propriété Intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de l'hôtelier. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

IV - LANGUE

1. La langue faisant foi est le français.

2. Si les conditions générales de vente pour l'hôtel Riad Etoile de Mogador venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.