

Conditions générales de vente

Applicables au 1er janvier 2022



Demeure en Seine

Les Présentes Conditions Générales s'appliquent de plein droit à toutes réservations et mises à disposition d'un logement auprès de la société DEMEURE EN SEINE, société à responsabilité limitée au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé à Caudebec en Caux (Rives en Seine) 76490, 1 rue Henri Bailleul, immatriculée 911 062 172 RCS ROUEN, dont la marque de reconnaissance est DEMEURE EN SEINE.

Elles sont consultables sur le site <https://demeure-en-seine.fr>, et sont mises à disposition des Clients avant toute réservation.

Toute réservation implique l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales, à l'exception de celles qui auront pu être conclues aux termes de Conditions Particulières. Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales, et les avoir acceptées avant toute réservation d'hébergement.

Les sites web accessibles à l'adresse url <https://demeure-en-seine.fr> (les « Sites ») sont détenus et édités par la société Demeure en Seine, société civile immobilière à double associés au capital de 1 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Rouen sous le numéro D 911 062 172, dont le siège social est situé au 1 RUE HENRI BAILLEUL CAUDEBEC EN CAUX 76490 RIVES-EN-SEINE, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR68 911 062 172.

Pour toute information, nous vous invitons à vous adresser à contact.bs@demeure-en-seine.fr.

1. INTRODUCTION

1.1 Le Site permet la réservation de logements et de prestations complémentaires au sein de Demeure en Seine (ci-après l'« hébergement ») par les clients.

1.2 Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales de Vente ») sont applicables à la réservation des chambres d'hôte et des Gîtes et de prestations complémentaires au sein de Demeure en Seine (les « Prestations ») et sont celles en vigueur à la date de confirmation de votre réservation sur le Site. Elles annulent et remplacent toutes conditions générales de vente antérieurement mise en ligne et/ou acceptée par le Client.

1.3 Toute réservation sur le Site nécessite la consultation et l'acceptation sans réserve ni condition des Conditions Générales de Vente. Il est recommandé de télécharger et/ou d'imprimer les Conditions Générales de Vente afin d'en conserver une copie au jour d'une réservation, dès lors que celles-ci sont susceptibles de modifications. Néanmoins, toute modification intervenant après la confirmation d'une réservation ne pourra être appliquée à cette réservation.

1.4 L'acceptation par le Client des Conditions Générales de Vente et des conditions, notamment financières, de chaque réservation effectuée intervient en procédant à la réservation « En choisissant de réserver, je reconnais avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente et les mentions légales de Demeure en Seine ou toute autre case similaire proposée sur le Site.

1.5 Le Client reconnaît disposer de toutes les informations nécessaires sur le Site, qui comportent notamment :

- les coordonnées complètes de la société Demeure en Seine, pouvant être consultées dans la rubrique "Mention Légales",
- les caractéristiques principales et essentielles des hébergements et prestations complémentaires proposés aux clients,
- les présentes Conditions Générales, les conditions particulières applicables à chaque offre et/ou hébergement et/ou prestation(s) complémentaires et la Politique de Vie Privée,
- le tarif des hébergements et prestations complémentaires proposés aux clients,
- le nombre d'hébergements maximum pouvant être réservés par un Client,
- les modalités et moyens de paiement acceptés,
- la durée du contrat conclu entre le Client et l'établissement.

1.6 L'expression « Client(s) » désigne toute personne physique qui effectue une commande sur le Site, en qualité de consommateur, à des fins privées ou professionnelles, mais sans rapport avec l'hôtellerie.

1.7 Étant un consommateur, le Client bénéficie de droits pouvant être remis en cause dans l'hypothèse où les Prestations seraient réservées par lui dans le cadre de l'exercice d'une activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

1.8 Seuls les Clients ayant atteint l'âge de la majorité (dix-huit dans la plupart des pays) et ayant la capacité juridique de conclure des contrats, sont autorisés à commander des Prestations sur le Site.

1.9 Les informations fournies par le Site sont présentées en langue française, ainsi que dans plusieurs langues étrangères.

2. OBJET

2.1 Les Conditions Générales de Vente définissent les termes et conditions applicables à la réservation en ligne sur le site de Demeure en Seine.

2.2 Les Conditions Générales de Vente ne régissent pas l'offre, la réservation ou la commande de Prestations proposées par des entités autres que Demeure en Seine et sur d'autres sites Internet et/ou applications mobiles. Nous vous recommandons, avant de confirmer toute commande de Prestations au travers de sites Internet ou applications mobiles de tiers, de vérifier leurs conditions générales de vente, dès lors que Demeure en Seine ne peut en aucun cas être tenue responsable de la fourniture de Prestations proposées par des tiers.

2.4 Les Conditions Générales de Vente sont applicables à l'ensemble des étapes de réservation de Prestations par le Client et au suivi de sa réservation.

3. RÉSERVATION

3.1 Le Site propose un processus de réservation en ligne de chambres d'hôte et de gîtes pour un nombre maximum de quatre 5 hébergements par réservation, et de prestations complémentaires.

3.2 Les offres d'hébergement présentées sur le Site sont accompagnées d'une fiche de renseignement comprenant :

- le cas échéant, le type d'offre commerciale applicable (par exemple : « Réservez maintenant et payez moins », « Dernière minute promotion -10% », « Tarif flexible », « Chambre et petit déjeuner », « Votre anniversaire à l'hôtel »...),
- une description de la ou les chambre(s) concernée(s),
- les services annexes compris dans l'offre,
- les conditions d'annulation et de modification applicables à la réservation,
- le cas échéant, les conditions particulières de vente applicables,
- les conditions et modalités de paiement,
- les Conditions Générales de Vente.

3.3 Le Client sélectionne les Prestations proposées sur le Site. Il est seul responsable du choix des Prestations et de leur adéquation à ses besoins, de sorte que la responsabilité de Demeure en Seine ne peut pas être engagée à cet égard.

3.4 Le Client peut réserver sur le Site un nombre maximum de cinq (5) hébergements. Pour toute réservation d'un nombre supérieur d'hébergement ou pour toute autre demande de prestation n'apparaissant pas sur le Site, nous vous invitons à contacter directement Demeure en Seine. En cas de réservation de cinq (5) chambres ou plus, des conditions de groupe peuvent être appliquées, impliquant en contrepartie le versement d'arrhes par le Client et l'application de conditions particulières d'annulation et de modification. Pour toute information à cet égard, merci de contacter Demeure en Seine.

3.5 La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation.

3.6 Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises lors de la réservation de Prestations. Demeure en Seine se réserve le droit de ne pas donner suite à toute réservation émanant d'une personne qui ferait une utilisation frauduleuse du Site ou qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales de Vente.

4. PROCESSUS DE RÉSERVATION

4.1 Les réservations sont effectuées par le Client au moyen d'un bon de réservation dématérialisé accessible sur le Site.

4.2 Lors de la réservation, le Client doit fournir un certain nombre de données obligatoires, dont certaines données personnelles nécessaires au traitement de la réservation par Demeure en Seine, qui se réserve le droit de refuser toute réservation en l'absence de ces données ou en raison de leur caractère erroné. Le Client doit en outre indiquer le nombre de personnes bénéficiant des Prestations, ainsi que leur âge, tout mineur âgé de plus de 13 ans étant considéré comme un adulte.

4.3 La procédure de réservation sur le Site comprend notamment les étapes suivantes :

- Etape 1 : Sélection sur la page d'accueil de la page de réservation.
- Etape 2 : Sélection, sur la page de réservation, de la date d'arrivée et de départ.
- Etape 2 : Affichage indiquant les offres disponibles pour la date indiquée, et offrant au Client la possibilité de préciser ou de modifier l'un quelconque des choix effectués (dates d'arrivée et de départ, nombre de chambre(s), nombre de personnes...),
- Etape 3 : Consultation et sélection d'une offre,
- Etape 4 : Sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs Prestations complémentaires,

- Etape 5 : Vérification du détail de la réservation, de son prix total et des conditions applicables et modification éventuelle des choix effectués,
- Etape 6: Fourniture par le Client de ses coordonnées,
- Etape 7: Saisie des coordonnées bancaires en cas de demande de garantie ou de prépaiement,
- Etape 8 : Consultation et acceptation des Conditions Générales de Vente, de la Politique de Vie Privée et, le cas échéant, des conditions de vente particulières avant la validation de la réservation par le Client,
- Etape 9 : Validation de la réservation par le Client.

5. CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

5.1 Les Sites accusent réception de la réservation effectuée par le Client par l'envoi d'un e-mail comportant le numéro de réservation correspondant, le récapitulatif de la réservation et notamment les Prestations réservées, le prix des Prestations, les conditions de vente applicables au tarif sélectionné, acceptées par le Client, les Conditions Générales de Vente, le cas échéant, les informations relatives au service après-vente ainsi que l'adresse de contact à laquelle les réclamations peuvent être présentées.

5.2 La réservation est réputée ferme et définitive dès la réception de cet e-mail de confirmation de réservation envoyé par Demeure en Seine au Client.

5.3 La durée du contrat conclu entre le Client et Demeure en Seine correspond à la durée de la Prestation d'hébergement prévue par la réservation.

6. ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR LE CLIENT

6.1 En application de l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site ne permettent pas l'exercice du droit de rétractation prévu aux articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de contrats de vente à distance.

6.2 Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

6.3 Lorsque l'annulation d'une réservation est possible, le Client doit contacter Demeure en Seine par email (contact.bs@demeure-en-seine.fr) ou par téléphone (06.33.76.81.48).

6.4 Certaines offres commerciales présentes sur le Site comportent des conditions particulières sur l'annulation et la modification de la réservation, celles-ci sont détaillées dans leurs Conditions particulières figurant dans la fiche descriptive de l'offre.

6.5 Sauf conditions particulières différentes, l'annulation ou la modification d'une réservation n'est possible sans frais que dans un délai minimum de 72h avant l'heure d'arrivée prévue par la réservation. Pour toute annulation survenant moins de 72h avant l'heure d'arrivée, une nuitée de pénalité sera automatiquement débitée de la carte de crédit du Client indiquée au moment de la réservation.

6.6 Afin de modifier une réservation sur le Site, la réservation effectuée doit être annulée dans les conditions précitées et une nouvelle réservation doit être effectuée.

7. NON PRÉSENTATION ET INTERRUPTION DU SÉJOUR

7.1 Toute réservation effectuée sur le Site prévoit une heure d'arrivée à 15h00 et une heure de départ à 11h00. Le Client doit se présenter à l'établissement avant 18h00 ou prévenir Demeure en Seine en cas d'arrivée tardive. A défaut de présentation du Client à l'établissement après 18h00, une nuitée de pénalité sera automatiquement débitée de la carte bancaire du Client indiquée au moment de la réservation, sauf en cas de prépaiement de la réservation sur le Site.

7.2 En cas de libération du logement réservé après l'heure de départ requise (12h00), une nuitée supplémentaire sera facturée au Client à titre de pénalité.

7.3 Toute interruption du séjour avant la date de départ prévue dans la réservation entraînera le paiement de l'intégralité du prix convenu.

8. PRIX DES PRESTATIONS

8.1 Le prix des Prestations est indiqué sur les Sites avant la réservation sur la fiche descriptive de l'offre, ainsi qu'au cours de la réservation.

8.2 Les tarifs indiqués s'entendent par logement, pour le nombre de personnes indiqué, selon l'établissement et la période sélectionnée, et ne comprennent que les Prestations strictement mentionnées dans la réservation.

8.3 Le prix de chaque Prestation est indiqué toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjour, et détaille le montant de la TVA applicable à la Prestation.

8.4 L'euro est la devise commerciale de la réservation, le paiement doit donc impérativement être effectué dans cette devise. Les prix affichés sur les Sites dans des devises différentes restent estimatifs et ne reflètent pas avec exactitude le montant à payer, indiqué en euros lors de la validation de la réservation par le Client.

8.5 Les prix mentionnés sur le Demeure en Seine sont susceptibles de modification à tout moment par Demeure en Seine, sans mention préalable ou préavis. Seul le prix indiqué dans la confirmation de la réservation est contractuel.

9. PAIEMENT DU PRIX

9.1 Sauf conditions particulières différentes, le paiement du prix des Prestations est effectué sur le site, avant le séjour. En cas de prépaiement, les sommes versées constituent des arrhes et pourront faire l'objet de remboursements au Client jusqu'à 3 jours avant le séjour.

9.2 Par ailleurs, Demeure en Seine se réserve une possibilité de procéder, notamment lors de son arrivée à l'établissement, à une préautorisation sur la carte bancaire du Client en vue de garantir le paiement du prix des Prestations ainsi que d'éventuelles consommations ou dépenses du Client sur place. La préautorisation n'est pas un débit immédiat mais correspond à une somme bloquée sur le compte du Client, autorisée par la banque, qui vient temporairement réduire le solde du compte du Client afin de garantir la possibilité d'un débit ultérieur.

9.3 En cas de non présentation à l'établissement ou d'annulation tardive entraînant une nuitée de pénalité, les coordonnées bancaires du Client fournies au moment de la réservation seront utilisées aux fins de règlement des pénalités correspondantes.

10. SÉJOUR À Demeure en Seine

10.1 En application de la réglementation française en vigueur, il pourra être demandé au Client de remplir une fiche de police à son arrivée dans l'établissement. Afin de vérifier si le Client doit être soumis à cette formalité, une pièce d'identité lui sera demandée.

10.2 Demeure en Seine accueille les petits animaux dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement, y compris le jardin. Les petits animaux sont donc acceptés moyennant un supplément de 10€ / nuitée.

Demeure en Seine se réserve le droit d'accepter ou de refuser les animaux jugés de "grande taille". Pour plus d'informations sur ces conditions d'accueil, il est conseillé au Client de contacter directement Demeure en Seine. Pendant toute la durée du séjour, l'animal reste sous l'entière responsabilité du Client.

10.3 Au cours du séjour, le Client s'engage à utiliser le logement qui lui est loué de façon raisonnable. Demeure en Seine pourra demander au Client de quitter l'établissement sans qu'aucune indemnité ne lui soit versée et de régler l'intégralité de la Prestation réservée notamment en cas de :

- comportement contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- tout dommage, dégradation, acte de vandalisme survenu de son fait ou de celui de ses préposés ou personnes dont il a la charge, pendant l'occupation des locaux, sur tous biens mobilier ou immobilier, d'ameublement, de décoration ou de toute autre nature présent dans l'établissement. Le montant de la caution pourra être totalement ou partiellement retenu en fonction du montant des dommages causés.

En outre, il sera exigé du Client le remboursement intégral des dommages causés par ses actes, Demeure en Seine disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi.

10.4 Demeure en Seine met à la disposition des Clients un accès internet en wifi dans tous les logements et toutes les parties communes (hors jardin). Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soient pas utilisées à des fins frauduleuses ou illégales, et notamment afin de commettre tout acte de contrefaçon de droits de tiers et/ou de téléchargement illégal d'œuvres protégées par un droit d'auteur ou un droit voisin, sanctionnés par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

11. DÉLOGEMENT – FORCE MAJEURE

11.1 Demeure en Seine sera dégagée de toute responsabilité pour le non accomplissement de ses obligations en cas d'événements relevant d'un cas de force majeure, pour la durée de l'événement de force majeure, et s'engage à faire tous les efforts raisonnablement nécessaires pour en limiter les effets.

11.2 Pour l'application du présent Article, la force majeure est entendue comme tout événement ou fait que les parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la réservation en raison de son caractère extérieur aux parties, imprévisible et irrésistible. Sont ainsi notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus par les cours et les tribunaux français, terrorisme, guerres ou soulèvements, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque cause que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, panne du système informatique paralysant la poursuite normale de son activité par une Partie.

12. RÉGLEMENTATION SANITAIRE – PROTOCOLE SANITAIRE

En application de la législation et des réglementations sanitaires en vigueur, Demeure en Seine s'engage, dans le cadre de ses prestations, et dans le respect de son protocole sanitaire, à se conformer aux diverses règles et recommandations officielles en vigueur. Demeure en Seine s'engage à mettre tous les moyens en œuvre possible pour préserver et assurer la sécurité sanitaire de ses Clients et plus généralement de l'ensemble de ses

partenaires. En conséquence de cette obligation de moyen, la responsabilité de Demeure en Seine ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée.

En outre et dans le cas où un Client agirait, directement ou indirectement, de sa propre initiative ou à l'instigation d'un tiers, en violation du protocole sanitaire mis en place par Demeure en Seine et, de manière plus générale, en violation de l'ensemble des mesures mises en œuvre par l'établissement pour se conformer aux règles sanitaires applicables, Demeure en Seine ne pourra pas être tenue responsable des dommages directs ou indirects et/ ou des conséquences de toute nature résultant d'une telle violation.

13. DONNÉES PERSONNELLES

13.1 En application de la loi n°2018 – 493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement Général sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), le Client est informé que les informations fournies lors de la réservation ont fait l'objet d'un traitement de données personnelles à des fins de gestion des réservations et des Clients, des besoins de facturation et de paiement, ainsi qu'à des fins de prospection commerciale.

13.2 Le Client est également informé que Demeure en Seine dispose à des fins de sécurité des personnes et des biens d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment.

13.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer auprès des services de Demeure en Seine en écrivant à l'adresse e-mail suivante : contact.bs@demeure-en-seine.fr.

13.4 Le Client peut obtenir des informations sur la manière dont Demeure en Seine traite ses données personnelles en consultant les mentions légales ou en adressant une demande à l'adresse e-mail suivante : contact.bs@demeure-en-seine.fr ou à l'adresse de notre siège social : 1 rue Henri Bailleul, 76490, Rives-en-Seine.

13.5 Par l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît et accepte que Demeure en Seine peut être amenée, pour la bonne exécution des Prestations, à recueillir ses données téléphoniques.

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, et à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL

(www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

14. LOI APPLICABLE – MÉDIATION – JURIDICTION

14.1 Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

14.2 Toutes réclamations relatives à l'inexécution ou la mauvaise exécution des Prestations par l'établissement doivent être signalées par le Client, sous peine de forclusion, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours suivant la date de départ de l'Hôtel à :

- l'adresse postale suivante: Demeure en Seine, 1 rue Henri Bailleul, 76490, Rives-en-Seine.
- l'adresse e-mail contact.bs@demeure-en-seine.fr.

Demeure en Seine s'efforcera de traiter au mieux cette réclamation et parvenir à une résolution du différend conforme aux intérêts des deux parties.

14.3 Nonobstant ce qui précède, toute difficulté relative à l'interprétation, à l'exécution et à la validité des présentes Conditions Générales de Vente seront soumises à la compétence exclusive des Tribunaux compétents de Rouen.

15. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

15.1 Les Conditions Générales de Vente sont modifiées régulièrement, notamment en considération de changements normatifs. Les nouvelles Conditions Générales de Vente s'appliqueront à leur date de publication sur les Sites.

15.2 Les Conditions Générales de Vente, y compris les mentions légales du Site et le cas échéant les conditions particulières propres à certaines offres, constituent l'intégralité du contrat conclu entre le Client et Demeure en Seine concernant sa réservation sur le Site et annule toutes conditions générales de vente antérieures.

15.3 Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle en tout ou partie, pour quelque cause que ce soit, les autres stipulations resteront en vigueur.