

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Dernière mise à jour le 19 juin 2024

## 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») ont pour objet de fixer les termes et conditions générales dans lesquelles la société La Suite, SAS au capital de 100 000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Biarritz sous le n° 852142603, dont le siège social est situé 11 avenue Edouard VII 64200 Biarritz, représentée par sa présidente, la société VERADAM, dûment habilitée (ci-après « La Suite Biarritz » ou « Vendeur »), vend à un client (ci-après le « Client ») des services d'hébergement et services complémentaires, tels que décrits dans la Réservation (ci-après « Services »).

## 2. DOCUMENTS COMPOSANT LE CONTRAT

Le Contrat qui régit les relations contractuelles entre les Parties (ci-après le « Contrat »), est composé des éléments contractuels suivants :

- La Réservation passée par le Client. Celle-ci peut se faire sur le site édité par La Suite Biarritz [www.lasuitebiarritz.com](http://www.lasuitebiarritz.com) ou sur un site partenaire (tels que Booking ou Expédia) (ci-après le « Site ») ou par tout autre moyen (téléphone, mail, ou encore à l'accueil de l'établissement).
- Les présentes conditions générales de vente (CGV)
- Les éventuelles conditions particulières applicables à un ou des Services complémentaires
- La politique d'information sur les données personnelles

Le Client déclare avoir au moins 18 ans et la pleine capacité juridique lors de la Réservation.

Il reconnaît avoir pris connaissance, avant de faire la Réservation, des documents composant le Contrat. Ces documents sont disponibles sur le Site, à l'accueil de l'établissement ou encore dans le signature de mail du Vendeur).

Lorsque le Client est un consommateur, ces documents reprennent les informations précontractuelles obligatoires prévues aux articles [L111-1](#), [L111-2](#) du Code de la consommation, aux articles [L.221-5](#) et suivants du Code de la Consommation, ainsi qu'aux article [L224-25-5](#) et suivants du Code de la Consommation.

## 3. DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSES PAR LA SUITE BIARRITZ

La Suite Biarritz propose à ses Clients des Services d'hébergement ainsi que des Services complémentaires.

### 3.1 Services d'hébergement

La Suite Biarritz propose la réservation de chambres d'hôtel. Les caractéristiques essentielles des chambres et des Services d'hébergement, les disponibilités, les tarifs applicables, les options payantes, ainsi que les conditions applicables (paiement, annulation, etc) sont mentionnés sur le Site et dans tous les cas, indiqués au Client lors de sa Réservation.

### 3.2 Services complémentaires

La Suite Biarritz propose également à ses Clients des Services complémentaires aux Services d'hébergement. Il peut s'agir de la vente de fleurs ou encore de bouteilles de champagne.

Les caractéristiques essentielles de ces Services complémentaires, les tarifs applicables, ainsi que les conditions applicables (paiement, annulation, etc) sont mentionnés sur le Site et dans tous les cas, indiqués au Client lors de sa Réservation.

## 4. PARCOURS DE VENTE DES SERVICES LORSQUE LA RESERVATION EST FAITE SUR LE SITE DE LA SUITE BIARRITZ

Lorsque le Client souhaite faire une Réservation sur le Site de La Suite Biarritz, les Étapes à suivre sont les suivantes :

- Étape 1 : depuis le Site, sélection des Services d'hébergement souhaités : nombre de personnes (adultes, enfants, bébé), dates et nombres de nuits,
- Étape 2 : sélection de la catégorie d'hébergement (chambre standard, côté ville, côté océan, junior suite, famille, suite, etc),
- Étape 3 : le Client peut consulter les photos des chambres et en cliquant sur « Plus » obtenir les caractéristiques du Service d'hébergement qu'il a sélectionné (type d'hébergement, équipements, petit-déjeuner inclus). Le Site indique un tarif par chambre et par nuit « A partir de » pour les dates du séjour choisies,
- Étape 4 : une fois que le Client a choisi une catégorie d'hébergement, il est invité à cliquer sur « Afficher les tarifs » pour obtenir le type de tarif (tarif flexible, semi-flexible, non annulable non remboursable) et le montant total applicable, en fonction du nombre de chambres et du nombre de personnes souhaitées. Le Client peut également, lors de cette étape, ajouter des options (bouteille, fleurs). La politique tarifaire, les conditions de paiement et les conditions d'annulation sont précisées. Si les informations affichées lui conviennent, le Client peut poursuivre en cliquant sur « Réserver »,
- Étape 5 : la page récapitulative de la Réservation choisie s'affiche. Le Client dispose d'un résumé de sa sélection et d'une information complète sur le prix de la Réservation (type de tarif, décomposition du prix par service, montant de la TVA, indication de la taxe de séjour qui est en supplément, prix total),
- Étape 6 : Après avoir cliqué sur « Continuer », le Client est invité à renseigner ses coordonnées et ses informations de paiement,

Le Client a la possibilité au choix, soit de payer tout ou partie de sa Réservation directement sur le Site, soit lors de son arrivée à l'établissement, sauf dans le cadre d'un Service d'hébergement pour lequel il est indiqué la mention « Non annulable non remboursable » ou le paiement se fait sur le Site,

Le Client est invité à lire et accepter la politique de confidentialité ainsi que les présentes conditions générales de vente (qu'il peut télécharger et conserver sur un support durable).

Étape 7 : Le Client confirme sa Réservation en cliquant sur « Confirmer ».

Une fois la Réservation faite, le Client reçoit un mail de confirmation de la Réservation comprenant le numéro et la date de sa Réservation, ainsi que le récapitulatif (type d'hébergement, nombre de chambres, période réservée, etc).

Le Client reçoit également un exemplaire des documents contractuels relatifs à sa Réservation.

Le Vendeur se réserve la faculté de bloquer une Réservation, notamment en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée (compromission des identifiants, etc).

Il est précisé que lorsque la Réservation est passée sur le Site par un consommateur, le Contrat constitue un contrat conclu à distance, au sens de [l'article L. 221-1 du Code de la consommation](#).

## 5. PRIX ET PAIEMENT

### 5.1 Politique tarifaire relative aux Services d'hébergement

La Suite Biarritz propose 3 types de tarifs pour les Services d'hébergement :

-Tarif flexible : l'annulation est alors gratuite jusqu'à 3 jours avant la date d'arrivée convenue.

A partir de 2 jours avant l'arrivée, 100% du montant total de la Réservation est due (Services complémentaires compris).

Le paiement est réalisé le jour de l'arrivée sur la carte bancaire renseignée lors de la Réservation, laquelle sert de garantie au paiement.

-Tarif semi-flexible : l'annulation est alors gratuite jusqu'à 8 jours avant la date d'arrivée convenue.

A partir de 7 jours avant l'arrivée, des frais d'annulation s'appliquent.

A partir de 2 jours avant l'arrivée, 100% du montant total de la Réservation est due (Services complémentaires compris).

Le paiement est réalisé le jour de l'arrivée sur la carte bancaire renseignée lors de la Réservation, laquelle sert de garantie au paiement.

-Tarif non annulable ni remboursable : l'annulation de la Réservation par le Client n'est pas possible. 100% du montant total de la Réservation est due (Services complémentaires compris).

Le paiement est réalisé le jour de l'arrivée sur la carte bancaire renseignée lors de la Réservation, laquelle sert de garantie au paiement.

### 5.2 Conditions tarifaires

Les prix applicables aux Services sont ceux en vigueur lors la Réservation du Client.

Ces tarifs peuvent varier selon la catégorie d'hébergement, la période sélectionnée, le nombre de personnes. Les tarifs diffèrent également selon la politique d'annulation applicable et selon que le paiement est réalisé sur le Site, un site partenaire ou directement sur place. Les tarifs sont en général plus avantageux si le Client choisi de payer sur le Site et si la Réservation est indiquée comme « non annulable ni remboursable ».

Lors de la confirmation de la Réservation d'un Service, le Client dispose d'une information complète sur le prix total de la Réservation (le type de tarif applicable, la décomposition du prix par Service, le montant de la TVA).

La taxe de séjour est en supplément. Son montant est indiquée lors du parcours de Réservation du Service, et doit être réglé directement sur place auprès de La Suite Biarritz.

Le prix des Services complémentaires est également à payer sur place lors de l'arrivée.

Les éventuelles consommations ou dépenses du Client consommées sur place seront à payer par le Client le jour de son départ auprès de La Suite Biarritz.

En outre, si le Client ne libère pas la ou les Chambres avant l'horaire indiqué (généralement 12.00 heures le jour de la fin de la Réservation), il lui sera facturé des heures ou nuit supplémentaires.

Toute modification ou ajout de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées lors du paiement.

### 5.3 Condition de paiement

Le Client communique ses informations de paiement soit pour prépayer la Réservation avant le séjour, (ii) soit au titre de garantie de la réservation.

La garantie de la Réservation par la carte bancaire s'entend de la prise des données de paiement du Client lors de la Réservation. La carte bancaire du Client n'est pas débitée et le paiement du séjour s'effectue directement auprès de La Suite Biarritz le jour de l'arrivée.

Une facture sera envoyée sous format électronique à l'adresse e-mail communiquée par le Client lors de sa réservation ; si le Client souhaite recevoir une facture sous format papier, il devra expressément le demander à La Suite Biarritz.

Sur accord express de l'établissement, et si le Client n'a pas prépayé la Réservation sur le Site, La Suite Biarritz pourra, le jour de l'arrivée du Client, faire une demande d'autorisation auprès de la banque du Client sur la carte bancaire pouvant aller jusqu'au montant de la Réservation et un montant forfaitaire

permettant de couvrir d'éventuelles consommations ou dépenses du Client sur place (boissons, taxe de séjour, etc.). Ce montant forfaitaire est déterminé par La Suite Biarritz en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées.

Cette demande de pré-autorisation correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client, qui vient temporairement réduire le plafond de la carte bancaire utilisée pour garantir la possibilité du débit ultérieur.

Au moment du prépaiement d'une Réservation « non annulable ni remboursable », le montant d'arrhes qui est débité comprend le montant total indiqué lors de la réservation et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client.

## 6. ANNULATION ET MODIFICATION DE LA RESERVATION

### 6.1 Absence d'application du droit de rétractation

Le Client consommateur est informé du fait que le Code de la consommation prévoit en principe un droit de rétractation de 14 jours pour les contrats conclus à distance.

Toutefois, dans certains cas, ce droit de rétractation ne s'applique pas.

L'article L. 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation exclu ce droit pour les contrats portant sur des Services de services d'hébergement qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

### 6.2 Conditions d'annulation ou de modification mises en place par La Suite Biarritz

La politique d'annulation des Services est fonction du type de tarif applicable à la Réservation du Client :

-Tarif flexible : l'annulation est alors gratuite jusqu'à 3 jours avant la date d'arrivée convenue.

A partir de 2 jours avant l'arrivée, 100% du montant total de la Réservation est due (Services complémentaires compris).

-Tarif semi-flexible : l'annulation est alors gratuite jusqu'à 8 jours avant la date d'arrivée convenue.

A partir de 7 jours avant l'arrivée, des frais d'annulation s'appliquent.

A partir de 2 jours avant l'arrivée, 100% du montant total de la Réservation est due (Services complémentaires compris).

-Tarif non annulable non remboursable : l'annulation de la Réservation par le Client n'est pas possible. 100% du montant total de la Réservation est due (Services complémentaires compris).

### 6.3 Assurance annulation (option)

Au-delà de la politique d'annulation de La Suite Biarritz, le Client a la possibilité de souscrire, s'il le souhaite, au service optionnel d'assurance annulation Safebooking proposé par le prestataire tiers Gritchen Affinity.

Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepte le résumé de l'assurance ainsi que les conditions de vente de l'assurance annulation proposée par le prestataire tiers Gritchen :

[https://www.secure-bookings.com/Terms/Insurance/Safebooking-fr.pdf?\\_gl=1\\*imj299\\*\\_gcl\\_au\\*Mzc5OTc2MDM0LjE3MTU2OTQxNjc](https://www.secure-bookings.com/Terms/Insurance/Safebooking-fr.pdf?_gl=1*imj299*_gcl_au*Mzc5OTc2MDM0LjE3MTU2OTQxNjc).

## 7. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Si la Suite Biarritz le lui demande, le Client s'engage à transmettre à l'établissement ses papiers d'identité et à compléter s'il y a lieu un fiche de police.

Le Client s'engage à respecter les présentes CGV et à adopter un comportement respectueux et décent au sein de l'établissement. A cet égard, il s'engage à respecter le règlement intérieur mis à sa disposition dans la chambre réservée.

Le client s'interdit notamment :

- d'inviter au sein de l'établissement une personne qui n'a pas été déclarée au préalable à l'accueil ;
- de fumer dans l'établissement ;
- d'endommager, voler le mobilier, les équipements mis à sa disposition dans l'établissement
- plus largement, tout comportement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'établissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles susvisées. La Suite Biarritz se réserve le droit de facturer le Client à ce titre et de débiter le moyen de paiement de ce dernier, du montant des coûts relatifs à ces dommages.

## **8. RESPONSABILITE DE LA SUITE BIARRITZ**

### **Dispositions applicables uniquement aux clients consommateurs ayant réalisé la Réservation sur le Site de La Suite Biarritz :**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant d'un Contrat conclu à distance, Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

### **Dispositions applicables à tous les clients :**

Sous réserve de l'application des dispositions impératives précitées en matière de contrats conclus à distance pour les clients consommateurs, la responsabilité du Vendeur n'est engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client.

Le Client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il donne au Vendeur. Ainsi, les Parties conviennent que la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation des Services aux besoins et informations exprimés par le Client.

Le Vendeur n'est par ailleurs responsable que des Services expressément mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat.

Le Vendeur n'est pas non plus responsable des conséquences dommageables liées au réseau de communication et des défaillances d'accès à Internet.

La responsabilité du Vendeur ne pourra être mise en cause que pour des dommages directs qui lui seraient imputables au titre de l'exécution ou de l'inexécution, même partielle, de ses obligations au titre du Contrat, étant précisé que les dommages indirects sont exclus.

Ainsi, la responsabilité du Vendeur ne pourra être recherchée pour tout préjudice indirect, la perte d'une chance, perte de données, le trouble à l'image ou tout autre dommage spécial ou événements en dehors de son contrôle ou de tout fait ne lui étant pas imputable.

De convention expresse entre les Parties, la responsabilité du Vendeur est limitée, tous préjudices directs confondus, et sauf manquement prouvé, à la somme de 500 €.

## **9. ASSURANCE**

Le Vendeur est titulaire d'une police d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle, afin de couvrir les dommages directs, corporels, matériels ou immatériels, qu'il pourrait causer dans le cadre du présent Contrat.

## 10. FORCE MAJEURE

Chacune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de tout retard ou manquement dû à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais dès qu'elle aura connaissance d'un tel événement. Dès lors que les effets consécutifs à l'événement de force majeure invoqué auront disparu, la Partie affectée reprendra immédiatement l'exécution de son obligation.

En cas de persistance des effets consécutifs à l'événement constituant un cas de force majeure pendant plus de 15 jours, les Parties conviennent que le présent Contrat pourra être résilié de plein droit sur l'initiative de la Partie la plus diligente par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cela ne porte atteinte aux conditions de paiement des Services accomplis.

## 11. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réalisation des Services, le Vendeur a accès à des données à caractère personnel du Client. L'ensemble des données à caractère personnel du Client traités par le Vendeur font l'objet d'une politique de confidentialité, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite « loi informatique et libertés » ou « LIL ») et du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles (« RGDP ») n°2016/679.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette politique au plus tard lors de la conclusion du Contrat et en acceptant les termes sans réserve.

## 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Vendeur détient les droits de propriété intellectuelle relatifs à son Site et aux Services proposés.

Le Client reconnaît que le présent Contrat ne lui confère aucun droit de propriété sur ces éléments de propriété intellectuelle. La mise à disposition de ceux-ci dans le cadre de la navigation sur le Site et/ou la Réservation ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Ainsi, le droit d'accès et d'utilisation qui est concédé au Client au titre des présentes est exclusif de tout transfert de droits de propriété intellectuelle. Ceci concerne en particulier les droits visés aux articles L 122-1, L 122-6, L 122-7 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des éléments de propriété intellectuelle visés précédemment, et en particulier toute reproduction, adaptation, modification, représentation, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits du titulaire et à ne pas procéder à des actes susceptibles d'avoir pour conséquence de contrefaire tout ou partie des éléments du Site et/ou des Services.

Le Client est avisé du fait qu'une utilisation non conforme aux dispositions des présentes, l'expose à une action judiciaire (concurrence déloyale, contrefaçon, etc.).

Le Client est informé que le titulaire peut être amené à utiliser des œuvres préexistantes, sur lesquelles il a obtenu des droits nécessaires à leur utilisation.

## 13. CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques réalisés par le Vendeur et accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un

écrit signé de manière manuscrite. Toutes données et fichiers informatiques ou numériques enregistrés sur le Site ainsi que sur le logiciel de réservation du Vendeur feront foi pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

#### 14. DIVERS

Chacune des clauses de ce Contrat doit être interprétée, dans toute la mesure du possible, de manière à ce qu'elle soit validée au regard du droit qui lui est applicable. Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en seraient convenues si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'une disposition quelconque du présent Contrat ne vaudra en aucun cas renonciation à son droit d'exiger le respect de chacune de ses clauses et conditions.

#### 15. DROIT APPLICABLE – JURIDICTIONS COMPETENTES

Le présent Contrat est régi par le droit français.

En application des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Vendeur.

Le Vendeur adhère au service du médiateur dont les coordonnées sont les suivantes : Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17 - Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Après démarche préalable écrite du Client auprès du Vendeur restée infructueuse, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti au bout de 30 jours calendaires.

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne. Le Client peut consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

En cas de litige avec un Client, non réglé amiablement, la compétence expresse est attribuée au tribunal du lieu de résidence du défendeur, conformément à l'article 42 du Code de procédure civile.

#### **Dispositions applicables aux Clients professionnels :**

Tout différend naissant de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent Contrat fera l'objet d'une tentative préalable de règlement amiable par les Parties.

A défaut de règlement amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par la Partie la plus diligente, le différend relèvera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Pau, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.