

Conditions Générales de Vente

PRÉAMBRULE

Le site ci-après nommé « www.tdpspm.com » est un outil de réservation en hôtellerie.

Pour l'application des présentes conditions générales de vente, il est convenu que les clients et l'hôtel Les Terrasses du Port seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés « Partie » et que l'utilisateur ayant validé une réservation ou une commande sera alors dénommé « client ».

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous les pays et toutes les devises. Toute réservation ou commande implique une adhésion totale aux conditions générales de vente.

L'hôtel Les Terrasses du Port se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente en publiant une nouvelle version sur le Site. Les conditions générales de vente applicables restent celles entrées en vigueur à la date de la réservation ou du passage de la commande.

Article 1 – LEXIQUE

Dans le cadre des présentes conditions, chacune des expressions figurant ci-dessous aura la signification suivante :

1. le " Client " : Personne physique majeure ayant la pleine capacité juridique lors de la souscription du contrat de l'établissement.
2. le " Séjour " : Le fait de séjourner à titre onéreux dans l'Hôtel
3. le " Hôtel " : L'ensemble des unités d'hébergement réservées au client ainsi que les parties communes rassemblant les différents services (Réception, Restauration, Salle de réunion, spa, salle de conférence, salle de sport).
4. « Email de confirmation » : Courrier électronique envoyé par l'hôtel Les Terrasses du Port, en dernière étape du processus de réservation ou de commande. Celui-ci récapitule la réservation validée par le client et confirme sa réception par le site www.tdpspm.com. L'email de confirmation constitue une confirmation de réservation telle que définie ci-dessous.
5. « Confirmation de réservation » : Document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services réservés à l'issue du processus de réservation et de sa validation par le Client. La confirmation de réservation intervient notamment après une réservation réalisée sur le site www.tdpspm.com, à l'occasion de laquelle intervient la saisie de son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un paiement en ligne ou d'une garantie avant de procéder à sa validation finale.
6. « Contrat de l'établissement » : Contrat ayant pour objet la fourniture par les établissements « Les Terrasses du Port » de l'ensemble des services définis ci-dessous et qui ont été effectivement commandés par le Client à l'issue de la validation de sa réservation en ligne ou par un autre mode de réservation.

7. « Demande de réservation » : Demande de réservation de chambres, de tables du restaurant, de soins au spa, de salle de conférence, effectuée par le client par les services de communication mobiles ou par internet.

8. « Réservation en ligne » : Réservation de chambres, de tables de restaurant et d'éventuels accessoires ou services additionnels proposés par l'hôtel Les Terrasses du Port sur son site www.tdpspm.com

9. « Réservation par téléphone ou e-mail » : Réservation de chambres ou services additionnels proposés par l'hôtel Les Terrasses du Port (soins au spa, salle de conférence, table au restaurant...) par appel téléphonique ou par envoi d'email par le Client, répondant au processus d'enregistrement de réservation tel que décrit aux présentes conditions générales de vente.

10. « établissement » : Désigne l'établissement Les Terrasses du Port comportant des unités de logement ou tout autre services annexes proposés sur le site www.tdpspm.com.

11. les " Arrhes " : Versement anticipé d'une quote-part du montant estimé du séjour

12. les " Éléments Essentiels " : les prestations du séjour (exemples : l'hébergement, la restauration...)

13. le " no show " : le no show correspond à la situation où un client ayant réservé une chambre ne se présente finalement pas sans pour autant avoir annulé sa réservation

14. les " logements " : Unités d'hébergement mises à dispositions des clients à titre onéreux

15. le " livret d'accueil " : Document non contractuel destiné à fournir de manière synthétique l'ensemble des informations afférentes au fonctionnement de l'hôtel.

Les indications fournies dans ce présent dossier sont données en tenant compte de l'état de la réglementation au moment de sa parution (2021) et sous réserve des éventuelles modifications pouvant intervenir depuis sa parution.

Article 2 – L'ENREGISTREMENT ET LA RESERVATION

Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toutefois, la Direction de l'établissement se réserve le droit de solliciter du Client, lors de son arrivée dans l'établissement, une pièce justificative de son identité comportant, notamment, indication de sa date de naissance.

Le Client reconnaît que les présentes conditions sont parties intégrantes du contrat de l'établissement.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales, les avoir acceptées, ainsi que tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande et d'en avoir accepté l'intégralité des termes.

Toute validation de réservation en ligne depuis le site www.tdpspm.com par le Client suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

2.1 - Renseignements préalables à toute réservation

2.1.1 - Nombre de personnes

Dès la réservation, il vous sera demandé le nombre exact de personnes, leur nom et prénom et l'âge des enfants qui occuperont le logement durant votre séjour. Chaque logement est conçu et assuré pour un nombre maximum de personnes, mentionné dans le descriptif. Tout dépassement pourra soit être refusé, soit faire l'objet d'un supplément de prix sur le lieu du séjour.

2.1.2 - Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans l'Hôtel. Seuls les chiens d'assistance sont acceptés.

2.2 - Réservation

Toute réservation doit être garantie avec un numéro de carte de crédit (Visa, Mastercard).

Il existe trois modes de réservation :

- La réservation en ligne effectuée directement sur le site internet www.tdpspm.com. Ce type de réservation implique un paiement en ligne de la totalité du séjour par carte bancaire. Un courrier électronique récapitulatif est adressé au client à l'adresse e-mail qu'il a indiqué dans le champ réservé à cet effet. Ce courrier électronique constitue un accusé de réception de la réservation et la confirmation de la réservation.
- La réservation par téléphone faite par le client. Il est proposé par l'hôtel Les Terrasses Du Port, les tarifs disponibles en fonction de la demande du client aux dates qu'il sollicite. L'hôtel Les Terrasses du Port formule également une demande d'un numéro de téléphone et une adresse email où l'hôtel lui adressera un récapitulatif de sa demande de réservation, et, le cas échéant, la demande d'indication des coordonnées bancaires pour les besoins de l'enregistrement et la garantie de sa réservation.
- La réservation par e-mail faite par le client. Il est proposé par l'hôtel Les Terrasses du Port, par retour d'e-mail à l'adresse à partir de laquelle est formulée la demande de réservation, les tarifs disponibles en fonction de la demande du client aux dates qu'il sollicite. L'hôtel Les Terrasses du Port lui adresse par le même retour d'e-mail le récapitulatif de sa demande de réservation, et, le cas échéant, la demande d'indication des coordonnées bancaires pour les besoins de l'enregistrement et la garantie de sa réservation.

2.3 – Pré-autorisation

L'Établissement procède, le jour de l'arrivée du Client, à une demande d'autorisation (appelée également « pré-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 (petit déjeuner s'il n'est pas inclus dans le tarif, restaurant, bar, taxe de séjour le cas échéant, etc.). Ce montant forfaitaire est déterminé par l'Établissement en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées.

Exemple : 2 nuits à 197 euros + 40 euros estimés pour les extras = demande d'autorisation de 434 euros.

La demande de pré-autorisation n'est pas un débit immédiat mais 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. Dans certains cas, en fonction de la banque du Client, la demande de pré-autorisation peut toutefois apparaître comme un débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée.

Lorsque la demande de pré-autorisation a été activée et confirmée par la banque soit :

- le Client se présente auprès de l'Établissement, le paiement de l'intégralité du séjour s'effectue directement auprès de l'Établissement le jour de l'arrivée ou du départ selon l'Établissement qui procède par la suite à une demande de relâche de la demande de pré-autorisation auprès de la banque du Client. Les éventuelles consommations ou dépenses du Client consommées sur place seront à payer par le Client le jour de son départ auprès de l'Établissement ;
- le Client ne se présente pas auprès de l'Établissement au premier jour de sa réservation, l'Établissement transmet à la banque du Client une demande de débit.

Dans de rares cas, la demande de pré-autorisation peut se traduire par un débit par la banque du Client avant même que le débit réel ne soit effectif. Dans ce cas, le débit ne se fera pas deux fois. Le solde, s'il est en faveur du Client, sera re-crédité automatiquement par la banque au Client.

Si la réservation est annulée après que la demande de pré-autorisation a été activée conformément aux conditions d'annulation du tarif réservé, une demande d'annulation de la demande de pré-autorisation est automatiquement envoyée à la banque du porteur de la carte utilisée. Dans de rares cas, cette annulation pourra apparaître comme un remboursement.

Il est à noter que la prise en compte de la libération du montant préautorisé (ou remboursement) prend habituellement vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures mais le délai peut atteindre sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du porteur.

Pour activer une demande de pré-autorisation, le Client est invité à communiquer ses données de carte bancaire dans le cadre de la prise de garantie de la réservation. Le Client est préalablement informé des caractéristiques de la demande de pré-autorisation. Les données de carte bancaire sont uniquement conservées par le prestataire de paiement, dans le cadre d'une stricte politique de sécurité des données bancaires.

Si le Client a prépayé en ligne son séjour, l'Établissement pourra demander au Client lors de son arrivée une pré-autorisation en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

Si le Client n'a pas prépayé en ligne son séjour et qu'aucune pré-autorisation n'a été demandée au Client lors de la réservation, l'Établissement pourra demander au Client, lors de son arrivée une pré-autorisation en vue de garantir le paiement de la réservation et un montant forfaitaire permettant de couvrir d'éventuelles consommations ou dépenses du Client sur place.

Article 3 – TARIFS ET PRIX

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors du processus de réservation. Pour les autres modes de réservation par téléphone ou e-mail, les tarifs sont valables au moment de la demande de réservation formulée par le Client.

Les prix s'entendent par chambre, étant précisé que le tarif choisi implique par défaut et sauf souscription d'un « extra » particulier, à cet effet, une prise de la chambre (check-in) par le Client à 15h et une libération de celle-ci (check-out) à 11h. Lors du check-in, une empreinte de carte de crédit ainsi qu'une pièce d'identité seront obligatoirement demandés. Lors du check-out sur non-présentation du Client, l'hôtel Les Terrasses du Port se réserve le droit de débiter la carte de crédit laissée en empreinte lors du check-in.

Si le paiement s'effectue dans une monnaie autre que la monnaie du pays de résidence du Client, les frais de change seront à la charge du Client.

Toutes les réservations sont payables en Euros tel que précisé lors du processus de réservation.

Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'établissement au moment de l'arrivée ou du départ de votre séjour, et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle du pays dans lequel est situé l'établissement, le tarif débité par cette dernière est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour à l'établissement.

Tout objet dérobé dans la chambre lors du séjour sera facturé au tarif en vigueur. Tarifs disponibles à la réception de notre établissement.

En cas de dégradation de la chambre, des parties communes ou objets divers, l'hôtel se réserve le droit de facturer le Client au tarif des dommages causés.

Article 4 – MODIFICATIONS

4.1 - Modifications du séjour pour force majeure

La force majeure s'entend de tout événement 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 voyage, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

4.2 - Modifications, par l'Hôtel, d'éléments essentiels du séjour

Lorsque, avant l'arrivée du client, l'Hôtel se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du séjour, le client peut, après en avoir été informé par courrier électronique ou par téléphone :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,

- soit accepter la modification proposée par l'Hôtel. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client, et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus lui sera restitué avant la date de son départ.

4.3 - Modifications, par le client, d'éléments essentiels du séjour

Si le client désire modifier les termes de son séjour (date, prestations, etc.), après confirmation de sa réservation, l'Hôtel fera son possible pour le satisfaire. En cas d'impossibilité, ce changement sera considéré comme une annulation par le client et les frais d'annulation seront appliqués selon les conditions établies ci-dessous.

Article 5 – ANNULATION - INTERRUPTION DU SEJOUR

5.1 - Annulation

Toute annulation devra nous être notifiée par courrier, fax ou e-mail, la date de réception déterminant la date d'annulation.

Cette dernière servira de base pour le calcul des frais d'annulation selon le barème de frais ci-après.

Cette annulation pouvant être motivée par un cas de force majeure, nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation personnelle.

Les frais d'annulation seront les suivants :

Annulation plus de 15 jours avant le début du séjour : Aucun prélèvement de frais sur votre carte de crédit.

Annulation entre 14 jours et 8 jours avant le début du séjour : 10 % du montant du séjour.

Annulation moins de 7 jours avant le début du séjour : 20 % du montant du séjour.

Un « no show » : 100% de la première nuit.

5.2 – Le remboursement

Selon le mode de réservation des frais de transaction peuvent être prélevés lors du remboursement.

Toutes les réservations effectuées en ligne directement sur le site internet www.tdpspm.com, seront remboursées par le même mode de réservation. A noter toutefois, qu'un montant forfaitaire sera facturé par le site internet. Ce montant varie selon la somme à rembourser. Le montant des frais de remboursement représente 4% du montant total de la réservation.

Tous les autres types de réservations seront remboursés selon les modalités décrites au paragraphe 5.1 sans autres frais supplémentaires.

5.3 - Interruption de séjour

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité, dédommagement ou remboursement s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit, force majeure, mineure ou de convenance personnelle.

Le client est tenu solidairement à l'égard de l'Hôtel du solde du prix et des frais supplémentaires résultant de la cession ainsi que des frais de modification de réservation.

Article 6 - LE SEJOUR

6.1 - Heures d'arrivée et de départ

Les logements sont à la disposition du client à partir de 15 heures, suivant les formules choisies et conformément aux horaires indiqués lors de la réservation.

Le jour du départ, les logements devront être libérés à 11 heures. Toute occupation au-delà de ces tranches horaires pourra donner lieu à une facturation supplémentaire.

En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir la réception du site dans les meilleurs délais, au plus tard quatre heures avant l'arrivée présumée tardive.

6.2 : Les clés de chambre

Le client peut garder la clé de la chambre sur lui lorsqu'il sort de l'hôtel il doit cependant la restituer le jour du départ.

En cas de non restitution, l'hôtel facturera 50€ et prélèvera le montant sur la carte de crédit du client.

6.3 - Frais annexes

Tous les frais annexes (téléphone, spa, restauration, etc....) seront à régler en fin de séjour auprès de la réception de l'hôtel.

6.4 - Invités extérieurs

Le site de l'Hôtel est un domaine privé et réservé à sa clientèle.

Toute demande d'invitation de personnes « extérieures » devra faire l'objet d'une demande transmise à la réception, qui inscrira le nom des invités dans un registre prévu à cet effet.

Les visites extérieures sont autorisées jusque minuit.

6.4 - Règlement intérieur

Troubles et nuisances : le client est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent dans l'hôtel. Lorsqu'un résident trouble ou cause des nuisances aux autres résidents ou atteinte à l'intégrité des installations, il peut être mis un terme immédiat et sans indemnité à son séjour, sans préjudice des demandes en réparation que l'Hôtel et les tiers pourraient faire valoir à son encontre.

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'Hôtel.

6.5 - État des lieux

Les logements sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie. Il est expressément interdit d'utiliser les lits sans les draps. Le client devra, dans son intérêt, contrôler à l'arrivée l'état des lieux et l'inventaire ainsi que le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires. Celui-ci est tenu de vérifier et signaler à l'accueil tout manquement et ce, dans les 24h. A défaut, il sera réputé avoir reçu le logement entièrement équipé sans que, postérieurement, il puisse établir la preuve du contraire. Aucune demande ne sera donc prise en considération ultérieurement.

6.6 - Personnes à mobilité réduite (PMR)

L'établissement bénéficie d'un accès pour les personnes à mobilité réduite aussi bien au restaurant, au spa, qu'aux chambres. N'hésitez pas à nous faire part de vos requêtes lors de la réservation.

Article 7 – RESPONSABILITE, DEGRADATION & RECLAMATIONS

7.1 – Responsabilité

L'hôtel Les Terrasses du Port décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux clients durant leur séjour.

Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'hôtel. De ce fait, l'établissement dispose de toute faculté pour demander au Client de quitter l'hôtel sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes.

7.2 - Dégradation

Le client doit user de la chose louée en bon père de famille.

Les chambres mises à la disposition de nos clients sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état. Nos clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de l'hôtel tout manquement.

En cas de problème, le client devra engager sa responsabilité civile. En cas de dégradation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du client, le montant des compensations sera débité sur la carte du client.

L'hôtel peut exiger en cas de dégradation volontaire ou involontaire de matériels, objets, meubles appartenant à l'hôtel le remboursement intégral avec une pénalité et dommages.

L'hôtel peut exiger un forfait de ménage si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non convenable. En cas de détérioration de moquette, de literie, sommier, l'hôtel exigera le remboursement des dégâts pour remise en état et pour ne pas pouvoir relouer les chambres.

De manière générale le client devra régler les dommages causés directement à l'hôtel. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il causera pendant son séjour. Toutes nos chambres sont non-fumeurs. L'hôtel se réserve le droit de réclamer le montant d'une nuitée pour des frais de nettoyage supplémentaires au client qui a fumé dans sa chambre. Si le client fume à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter l'hôtel.

En cas de non-respect du règlement intérieur de l'hôtel, le client sera invité à quitter l'hôtel sans ne pouvoir exiger aucun remboursement. L'hôtel se réserve le droit de prélever le montant des consommations non déclarées ainsi que les dégâts en chambre. Ce montant sera prélevé sur l'empreinte bancaire fournie à la réservation. L'hôtel n'aura aucune obligation à prévenir le client mais peut lui fournir sur demande une facture.

7.2 - Réclamations

Toute réclamation éventuelle durant le séjour doit être adressée par courrier manuscrit ou électronique suivante : direction@tdpspm.com ou à l'adresse suivante : Les Terrasses du Port, Quartier des Graves, 97500 Saint-Pierre et Miquelon.

A défaut d'en avoir averti la direction, le séjour sera considéré comme s'étant bien déroulé, et passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

7.3 - Loi applicable

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française. Les litiges relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises.