



ROYAL HAINAUT SPA & RESORT HOTEL
VALENCIENNES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Février 2024

Ces conditions générales de vente s'appliquent à toutes réservations réalisées au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, par un client individuel.

Préambule

1. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel permet à ses clients (ci-après « le ou les Clients »), de bénéficier de l'ensemble des Services, notamment de réservation, disponibles.

- Sur site www.royalhainaut.com

SARL Royal Hainaut exploite le site de réservation du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, www.royalhainaut.com. Ce site Internet permet la réservation de chambres au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel.

- Par téléphone auprès de notre service réservation accessible depuis le numéro +33 (0)3 27 34 98 40
- Par téléphone auprès de l'accueil de l'hôtel.
- Sur place auprès de l'accueil de l'hôtel.
- Par le biais des Partenaires.

2. Toute réservation réalisée par le biais du site www.royalhainaut.com suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales ainsi que des conditions de vente du tarif réservé mentionnées expressément dans le descriptif du tarif sélectionné au moment de la réservation.

Le Client doit confirmer en cochant la case, avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales et les conditions de vente du tarif réservé avant de valider définitivement sa réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.

Pour tout autre mode de réservation, le Client reçoit les conditions générales de vente via un lien sur sa confirmation de sa réservation. La confirmation de réservation entraîne l'adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.

3. Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

4. Sur le Site figurent les informations suivantes :

- la notice légale permettant une identification précise du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel et indiquant sa raison sociale, son siège social, son numéro individuel d'identification d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée,

- l'adresse de courrier électronique et les coordonnées téléphoniques permettant d'entrer en contact avec le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel,
- les caractéristiques essentielles des hébergements proposés par le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel ,
- les caractéristiques essentielles des prestations complémentaires et optionnelles proposées,
- les prix toutes taxes comprises,
- les conditions de vente du tarif réservé,
- les modalités de paiement,
- les conditions générales de vente,
- la durée de validité des offres et le prix de celles-ci.

5. Le Client, préalablement à la réservation déclare que cette réservation est effectuée pour ses besoins personnels. Le Client, de par son statut de consommateur, dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les Services réservés ne le seraient pas à des fins personnelles.

6. L'ensemble des informations communiquées sur le Site www.royalhainaut.com est présenté en langue française ainsi qu'en langue anglaise.

7. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Toute réservation effectuée par un mineur ne pourra être prise en compte par le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel. Le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel se réserve la possibilité de demander tous justificatifs nécessaires à authentifier l'âge du Client.

Définitions

Pour la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- « Récapitulatif de réservation » : document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des Services sélectionnés par le Client sur le site www.royalhainaut.com. Ce document précède l'acceptation par le Client des présentes Conditions générales de vente et la saisie par le Client de ses informations bancaires dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie.
- « Confirmation de réservation » : document dématérialisé envoyé au client pour lui signifier la prise en compte de sa réservation qui récapitule les caractéristiques des Services réservés par le Client sur le site www.royalhainaut.com.
- « Client » : personne physique agissant exclusivement pour ses besoins personnels

- « Conditions de vente du tarif réservé » : Prix appliqué à la date sélectionnée par le Client pour une catégorie de chambre avec ou sans l'option du petit déjeuner, associé à ses conditions de paiement, ses conditions de changements de dates de réservations ou de Services réservés et ses conditions d'annulation.
- « Demande de réservation » : demande de réservation de chambres de produits et de Services au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, effectuée par le Client.
- « Royal Hainaut Spa & Resort Hotel » : désigne un établissement Hôtelier exploité par SARL Royal Hainaut.
- « Partenaires » : désigne tout prestataire de Services ayant conclu un contrat de prestation de Service ou accord de partenariat avec le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel.
- « Service » : réservation de chambres de produits et de Services au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel effectuée par le Client.
- « Site » : désigne le site Internet www.royalhainaut.com.

Objet

1. Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations du Client et du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel pour tous types de réservation (y compris les réservations à distance) de Services proposés par l'Hôtel.
2. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.
3. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et des Conditions de vente du tarif réservé et les avoir acceptées.

Modifications

SARL Royal Hainaut se réserve le droit de modifier ou compléter à tout moment tout ou partie des présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Il est conseillé au Client de consulter régulièrement les conditions générales de vente pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause le Client ne sera lié que par la seule version des conditions générales en vigueur au moment auquel le Client effectue la réservation de son Service.

SARL Royal Hainaut n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du Site ou des Services qui y sont associés, tels que

l'espace de réservation en ligne, l'espace privé, l'indisponibilité de la centrale de réservation.

Réservation

1. Le Client choisit des Services parmi ceux proposés par le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel en fonction de ses besoins.
2. Le Client déclare avoir obtenu du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, toutes les informations nécessaires pour effectuer son choix et poursuivre sa réservation.
3. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, du prix, de la destination et des modalités de réservation des Services disponibles et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires, notamment les Conditions de vente du tarif réservé, pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
4. Le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de SARL Royal Hainaut ne peut être recherchée à cet égard.
5. La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation.
6. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute réservation faite pour autrui doit être faite au nom du tiers titulaire du séjour.

Processus de réservation

1. La réservation effectuée par le Client se fait directement en ligne sur le Site ou via le service réservation – N° +33 (0)3 27 34 98 40
2. La demande de réservation est confirmée dès la réception par le Client de la Confirmation de réservation, envoyé par le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel.
3. Le Client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations obligatoires demandées à la création du dossier de réservation.
4. Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

5. La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :

- Étape 1 - Choix de la chambre et des Conditions de vente du tarif réservé,
- Étape 2 - Sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires proposées,
- Étape 3 - Présentation du récapitulatif de la réservation, de son prix total, des Conditions de vente du tarif réservé lequel comprend notamment les conditions de paiement et les Conditions d'annulation, modifications si nécessaires des choix des prestations (date, chambre, tarif, prestation complémentaire), et information concernant la taxe de séjour,
- Étape 4 – Enregistrement de ses coordonnées par le Client,
- Étape 5 - Conditions Générales de vente :

Sur le Site, le Client confirme, en cochant la case, avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales et les Conditions de vente du tarif réservé avant de valider définitivement sa réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.

Pour tout autre mode de réservation, le Client reçoit les conditions générales de vente via un lien sur sa confirmation de sa réservation. La confirmation de réservation entraîne l'adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.

- Étape 6 - Enregistrement des numéros de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement,
- Étape 7 - Confirmation et Validation de la réservation et du paiement par le Client. La saisie des informations bancaires traduit l'acceptation du Client et a pour effet de l'engager contractuellement à l'égard du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel.
- Étape 8 - Réception par le Client du mail de confirmation de sa réservation. Ce mail récapitule la date de réservation effectuée, les Services réservés, les prix TTC avec détail des taxes applicables, les Conditions de vente du tarif réservé (en ce compris les conditions d'annulation), acceptées par le Client, les conditions générales de vente ainsi que l'adresse du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel.

A défaut de réception du mail de confirmation dans les 24 heures suivant la Réservation, il appartient au Client de contacter le service réservation afin de s'assurer des informations communiquées et de la prise en compte de la réservation.

Annulation ou modification du fait du Client

1. Il est rappelé au Client, conformément à l'article L. 221-28-12ème du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

2. Les Conditions de vente du tarif réservé et acceptées par le Client précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Les réservations avec prépaiement pour un tarif non remboursable et non annulable ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ ou annulation.

3. L'interruption de séjour, dans le cas de réservation avec prépaiement, pour un tarif non remboursable et non annulable, ne donne lieu à aucun remboursement.

4. Lorsque les Conditions de vente du tarif réservé le permettent :

- l'annulation d'une réservation effectuée depuis le Site, peut s'effectuer directement sur le mail de confirmation, ou auprès du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel. Pour les réservations effectuées via le service réservation, l'annulation s'effectue uniquement auprès dudit service.
- la modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès du service réservation du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur le mail de confirmation reçu par le Client.
- En cas de « no show », c'est-à-dire en cas de réservation non annulée mais pour laquelle le client ne s'est pas présenté au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel à la date prévue d'arrivée et dans la mesure où la réservation aura été garantie par carte bancaire ou prépayée, le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel débitera, à titre d'indemnités, la somme d'une nuit réservée, ou ne remboursera pas la somme payée à titre de prépaiement. Si plusieurs nuits étaient réservées, les modalités d'annulation s'appliqueront conformément aux Conditions de vente du tarif réservé.

Annulation du fait de l'Hôtel

En cas d'impossibilité de mettre la chambre réservée à la disposition du Client ou en cas d'événement exceptionnel ou en cas de force majeure, le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel pourra proposer au Client une solution d'hébergement alternative ou à défaut un remboursement de la totalité du montant acquitté au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel pour le séjour. La solution d'hébergement alternative proposée le sera dans un hôtel de catégorie au moins équivalente ou s'il est d'une catégorie inférieure, une chambre d'un niveau supérieur à celle réservée à l'origine, pour des prestations de même nature. Tous les éventuels surcoûts attachés à ce délogement, pour des prestations de même nature, seront pris en charge par le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel. Dans le cas d'une procédure de relogement, le Client peut aussi demander l'annulation de sa réservation qui donne alors lieu à un remboursement immédiat.

Séjour au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel

1. Toute personne séjournant dans l'établissement doit présenter une pièce d'identité valide au check-in. A défaut, l'Hôtel peut refuser de lui louer une chambre et/ou annuler la réservation qu'elle avait effectuée sans possibilité, le cas échéant, de remboursement, conformément aux Conditions de vente du tarif réservé.

La clientèle étrangère, y compris les accompagnants et les adolescents de plus de 15 ans, devront obligatoirement remplir une « fiche individuelle de police ». Les enfants de moins de quinze ans pourront figurer sur la fiche d'un adulte qui les accompagne. Les informations contenues dans celles-ci sont encadrées par le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, article R.611-42 .

Le client ne peut introduire dans la chambre des tierces personnes qu'après avoir sollicité l'autorisation expresse de l'Hôtel qui se réserve le droit d'effectuer toutes les vérifications nécessaires.

2. Nous accueillons bien volontiers les chats et les chiens à condition qu'ils soient tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement, étant précisé que l'Hôtel peut refuser d'accueillir tout animal de compagnie ou autre susceptible de présenter un risque de sécurité pour les autres occupants, l'appréciation de ce risque étant laissée à la discrétion de l'Hôtel. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les espaces de restauration (Ces dispositions ne s'appliquent pas aux chiens guide d'aveugle ou d'assistance). Afin de garantir la tranquillité de chacun, les animaux ne doivent pas être laissés seuls sans surveillance.

Un supplément tarifaire par animal pourra vous être facturé, nous vous invitons à vous reporter à la fiche Hôtel sur le Site pour connaître les modalités d'acceptation.

3. Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre ainsi que les espaces communs mis à sa disposition, de manière raisonnable. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire l'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement, sans remboursement.

4. Tout dégât occasionné par le client ou par les occupants de son fait dans la chambre ou dans les différents espaces occupés par lui au cours de son séjour, doit être signalé à la réception de l'Hôtel ou au Responsable en charge et pourra lui être directement facturé à hauteur des frais de remise en état.

Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'Hôtel. Conformément au Code de la santé public dans ses dispositions fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, fumer dans l'Hôtel expose le client à l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe ou à des poursuites judiciaires.

Des pénalités égales au maximum au prix de la chambre réservée pourront être appliquées si le Client ne respecte pas l'affichage prescrivant l'interdiction de fumer dans sa chambre.

5. Le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel dispose d'un Règlement Intérieur destiné au Client. Le Client accepte et s'engage à respecter ledit règlement dont les dispositions s'appliquent tant à lui-même qu'à tout occupant de son fait. En cas de violation des dispositions dudit règlement, l'Hôtel pourra expulser immédiatement le client et toutes les personnes qui partagent son séjour, sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Il pourra aussi lui refuser toute réservation future.

6. Sauf disposition expresse contraire, le Client doit quitter la chambre avant 12.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

7. Dans le contexte de crise sanitaire ou de toute autre circonstance exceptionnelle, si des mesures restrictives d'accès voire d'interdiction d'exploitation de certains espaces recevant du public, étaient prises par le Gouvernement ou par toute autre autorité compétente, le Client est informé que, l'Hôtel pourrait ne pas rendre disponibles certains services autre que l'hébergement (accès au restaurant, à la piscine, salle de sport, spa...) ou mettre à disposition ces services de manière partielle, sans que la responsabilité de l'Hôtel ne puisse être mise en cause. L'Hôtel ferait alors ses meilleurs efforts pour porter cette information à la connaissance du Client sur le Site et/ou sur tout autre support, dans les meilleurs délais. Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement du prix payé ou à aucune remise.

Responsabilité

1. Les photographies présentées sur le Site ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'Hôtel, donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

2. Conformément aux lois et règlements régissant les droits de propriété intellectuelle, l'utilisation et/ou la reproduction de tout ou partie des éléments composant les offres du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel présentes sur le Site sont strictement interdites, de même que toute reproduction des décors et/ou éléments caractéristiques de l'Hôtel. Afin de respecter la vie privée et le droit à l'image des autres clients de l'Hôtel, le Client s'interdit de les prendre en photographie dans l'enceinte de l'Hôtel et/ou de publier les photographies prises dans de telles conditions.

3. SARL Royal Hainaut n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages directs ou indirects résultant du fait d'un tiers, du Client ou des partenaires de l'Hôtel.

4. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site du Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux Services proposés. SARL Royal Hainaut a mis en place des mesures de protection et de sécurité de son système d'information contre les actes de malveillance, toutefois, la connexion au Site et la réalisation d'une réservation implique pour le Client, la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites de l'Internet, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratages ou risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau. SARL Royal Hainaut décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou d'incident lié à l'utilisation de l'ordinateur ou de tout support permettant l'accès à Internet, de la maintenance ou du dysfonctionnement du site web ou de toute autre connexion technique et de l'envoi d'informations à une adresse erronée.

5. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la commande aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

6. Le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel se réserve la possibilité de ne pas recevoir ou d'expulser, sans remboursement, les clients dont la tenue est indécente, dont la tenue est destinée à dissimuler le visage (Loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010), les clients ayant un comportement bruyant, incorrect ou alcoolisé, les clients dont le comportement est contraire à l'hygiène, aux bonnes mœurs et à l'ordre public. Une tenue correcte est exigée aux restaurants et dans les espaces publics de l'Hôtel.

Le Client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'Hôtel. A peine d'exclusion sans remboursement, le Client s'abstient à son égard de toute violence verbale ou physique, de tout comportement ou propos raciste ainsi que de toute forme de harcèlement.

Prix

1. Les prix afférents à la réservation des Services sont communiqués avant et lors de la réservation.

2. Les prix communiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et le(s) date(s) sélectionnée(s). Sauf mention contraire, les Services complémentaires (petit

déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas inclus dans le prix. Lors de la confirmation de la réservation du Client, le montant total de la réservation de Services sera indiqué.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

3. Les prix sont confirmés au Client toute taxe comprise (TTC), dans la devise commerciale de l'Hôtel (l'Euro). Les prix communiqués ne sont valables que pour une durée déterminée. Toutes les réservations sont payables dans la monnaie locale de l'Hôtel.

4. Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'Hôtel dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change (conversion et frais bancaires) sont à la charge du Client. A noter que s'il apparaît une conversion de la monnaie confirmée sur la réservation en une autre monnaie, elle est donnée à titre purement indicatif et non contractuelle, compte tenu notamment de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et la date de séjour à l'établissement.

5. La taxe de séjour, et toute autre taxe spécifique aux communes indiquées pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès de l'Hôtel.

6. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation. En effet, les tarifs peuvent être majorés de différentes taxes selon les villes/pays. Ces taxes seront communiquées au Client au moment de la réservation, si ces dernières sont connues de l'Hôtel à ce moment-là. A défaut, elles seront affichées à l'accueil de l'Hôtel. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune auprès de l'Hôtel.

Paiement

1. Le Client communique ses données de paiement soit (i) pour prépayer la réservation avant le séjour, soit (ii) au titre de garantie de la réservation en cas de « no show ».

Lorsqu'il s'agit d'une carte bancaire, les informations requises sont : le numéro de carte bancaire, sans espaces entre les chiffres, la date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel.

Le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel a choisi PLANET (i.e. Payment Service Provider) pour sécuriser les prépaiements en ligne par carte bancaire au moyen du 3D Secure. La carte de paiement du Client fait l'objet de contrôles sécuritaires (contrôle d'encours, contrôle du pays de la carte, contrôle du pays de l'adresse IP.....) par le partenaire

désigné et peut être refusée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie etc. En cas de problème, le Client devra se rapprocher de sa banque d'une part, et de l'Établissement ou de toute autre entité, d'autre part, pour confirmer sa réservation du Service et son mode de paiement.

Les moyens de paiement en ligne disponibles et communiqués, peuvent être les cartes Visa et Mastercard, American Express, etc. Cette liste est susceptible d'évoluer.

2. Le débit du paiement s'effectue à l'Hôtel lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou de tarifs spéciaux ou le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement sur certains tarifs).

3. En cas de paiement au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel, le Client doit présenter à l'Établissement la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement afin de s'assurer de l'identité du Client. Le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Tout paiement en espèces ne pourra pas dépasser 1 000 euros. Dans le cas où le domicile fiscal du Client se trouve à l'étranger, le paiement en espèces ne pourra pas être supérieur à 15 000 euros.

Si le Client n'a pas prépayé son séjour, l'Établissement demandera au Client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte bancaire en vue de garantir le séjour correspondant au montant total des nuitées réservées multiplié par 1,5 en vue de garantir les extras. Cette même garantie sera exigée auprès des tiers invités.

Si le Client a prépayé son séjour, l'Établissement pourra demander au Client un montant forfaitaire par personne et par jour en vue de garantir les extras.

4. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration si le petit déjeuner est choisi, les taxes liées à la restauration et toutes autres prestations complémentaires sélectionnées par le Client hors taxe de séjour et/ou toute autre taxe qui serait due en raison du séjour du Client dans l'Hôtel.

Données personnelles

1. Vos données personnelles sollicitées dans le cadre de votre réservation, à savoir votre civilité, nom, prénom, votre adresse postale, votre n° de téléphone avec indicatif pays, votre adresse e-mail, vos références carte de paiement (Numéro, type de carte, nom du titulaire, date d'expiration et cryptogramme dans l'éventualité où il nous est transmis) ainsi que toute donnée communiquée ou générée par votre navigation constituent des données confidentielles.

2. Elles ne sont accessibles qu'au Royal Hainaut Spa & Resort Hotel et ont pour finalité le traitement de vos réservations et séjours et ; à condition que vous ayez accepté en cochant la case correspondante, pour vous transmettre notre newsletter, ou encore répondre à vos demandes ou communiquer des offres commerciales. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à la relation commerciale établie entre le Client et le Royal Hainaut Spa & Resort Hotel.

3. Certaines informations demandées dans les formulaires ont un caractère obligatoire et sont signalées par un astérisque. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer nous ne pourrons pas traiter votre demande.

4. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de demander une limitation du traitement des données à caractère personnel vous concernant.

Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données pour motif légitime et le droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale ainsi que le droit de nous donner des directives sur le sort de vos données après votre mort.

Pour exercer ces droits, veuillez-vous adresser au délégué à la protection des données personnelles SARL Royal Hainaut par mail à l'adresse email : rgpd@royalhainaut.com.

En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du Client devront être transmises par le prestataire de paiement à la banque de l'Hôtel, pour l'exécution du contrat de réservation Hôtelière.

Le Client consent à ce transfert pour l'exécution de son contrat.

Information du dispositif BLOCTEL

Tel que le prévoit l'article L.223-2 du Code de la consommation : Le client dispose du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible via le lien suivant : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

Convention de preuve

1. La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue l'acceptation du contrat d'Hôtellerie, entre les parties, ayant la même valeur qu'une signature manuscrite.

2. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de SARL Royal Hainaut seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Force majeure

SARL Royal Hainaut ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. De même le Client ne pourra être tenu responsable envers SARL Royal Hainaut, en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par les Tribunaux français.

Loi applicable

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française.

Intégralité

1. Les présentes Conditions générales de vente, les conditions de vente du tarif réservé par le Client, et la confirmation de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties.
2. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.
3. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) ayant fait l'objet d'une validation par le Client et les présentes conditions générales.
4. En cas de contradiction entre la confirmation de réservation et les présentes conditions générales, les dispositions figurant sur la confirmation de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

La médiation

1. Le client est informé par SARL Royal Hainaut de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

2. Après avoir saisi la Direction du Site directement ou via communication@royalhainaut.com et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site www.mtv.travel ou via son adresse postale :

Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17