

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Soumises notamment aux articles R.211-3 à R211-13 du Code du Tourisme

Le site chateaucandie.com ainsi que l'ensemble de nos Conseillers Clientèle et Equipes de Réception offrent à l'utilisateur, sur Internet ou par téléphone, l'accès à l'information disponible au moment de la connexion ou de l'appel. Les présentes conditions générales et particulières s'appliquent aux contrats de vente de produits et services fournis par la société EUROGROUP, agissant au travers de sa filiale Société Nouvelle Château de Candie et sous la marque MADAME VACANCES, ci-après dénommé « Le Château de Candie ».

Ces conditions générales et particulières de ventes priment sur toutes autres conditions antérieures ou sur d'éventuelles conditions générales d'achat.

Les informations précontractuelles sont présentées en langue française et en langue anglaise ; elles feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au moment de la procédure d'achat. La Société Nouvelle Château de Candie se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige de paiement sans que celui-ci puisse réclamer une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

La validation par le client de sa commande, tout canal de vente confondu, vaut acceptation, d'une part, des présentes conditions générales et particulières, pleinement et sans réserve, et, d'autre part, du descriptif des lieux et de l'ensemble des prestations mises à disposition (moyennant paiement) par le Château de Candie, le client étant supposé en avoir pris connaissance sur le site web ou par tout autre moyen mis à sa disposition.

En cas de réservation en ligne, les données enregistrées par la Société Nouvelle Château de Candie sur le site chateaucandie.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Château de Candie et ses clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières. L'acceptation des cookies nécessaires est indispensable pour tout achat sur chateaucandie.com. En cas de réservation au call center ou auprès des Equipes de Réception, la réception d'une partie (ou de la totalité) du montant du séjour tel que stipulé à l'article 3 Paiement ci-dessous, constitue la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la Société Nouvelle Château de Candie et ses clients.

Sommaire

- 1/ Objet
- 2/ Réservation
- 3/ Prix
- 4/ Paiement
- 5/ Garantie de sécurité
- 6/ Taxes de séjour
- 7/ Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur
- 8/ Modification d'éléments essentiels de la réservation par le client
- 9/ Annulation ou modification du fait du client
- 10/ Assurance annulation
- 11/ Abandon de séjour
- 12/ Demande spécifique
- 13/ Navette/Transport
- 14/ Heures d'arrivée et de départ
- 15/ Séjour
- 16/ Responsabilité
- 17/ Réclamations

- 18/ Information vérité
- 19/ Sanction des retards de paiement
- 20/ Résiliation du contrat pour faute du client
- 21/ Litiges, résolution à l'amiable ou judiciaire

ATTENTION : l'ensemble de nos brochures ainsi que le site chateaudecandie.com ont fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, il se peut que quelques erreurs matérielles ou autres puissent apparaître. De plus, nous attirons votre attention sur le fait que les photos présentées sur nos brochures ou sur notre site Internet ne sont en aucun cas contractuelles et ne peuvent nous obliger ou engager notre responsabilité. Elles doivent être considérées comme de simples illustrations.

1. Objet

Chaque contrat est conclu à titre d'hébergement touristique. Le client, préalablement à la commande des services, déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels. Aussi, il ne peut utiliser les chambres à titre de résidence principale ou secondaire.

En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

La Loi du 6 juillet 1989 relative aux baux d'habitation ne saurait être appliquée aux contrats de vente passés entre le Château de Candie et ses clients notamment quant au maintien dans les lieux. En conséquence, le contrat sera régi par les dispositions du Code Civil, du Code du Tourisme, du Code de la consommation ainsi que par les conditions prévues aux présentes.

2. Réservation

Le client choisit des services parmi ceux proposés par le Château de Candie et présentés sur le Site Internet www.chateaudecandie.com en fonction de ses besoins.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le Site du Château de Candie et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le Client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la Société Nouvelle Château de Candie ne peut être recherchée à cet égard.

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

3. Prix

La Société Nouvelle Château de Candie se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les séjours sont tous facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation. Toutes commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros. Les prix s'entendent par chambre et par nuit, sauf indication contraire ou formule spéciale. Ils ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation, le petit-déjeuner étant inclus sauf mention contraire. En revanche, ils ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations annexes, ni les éventuels suppléments applicables.

Le Château de Candie propose des packages combinant plusieurs prestations telles que la demi-pension et les séjours détente. Le détail et les conditions particulières de ces packages sont précisés avant et pendant la réservation.

Il est également proposé une formule « Soirée étape », réservée exclusivement aux professionnels, incluant une chambre individuelle, un dîner et un petit-déjeuner. Cette formule est réservable uniquement par téléphone, par e-mail ou directement sur place.

Un tarif préférentiel est réservé aux résidents des départements de Savoie, Isère et Haute-Savoie. Le Château de Candie se réserve ainsi le droit de solliciter, à l'arrivée, tout justificatif permettant de vérifier le lieu de résidence du client.

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site mentionné plus haut en cas de réservation Internet, ou lors de la demande d'information téléphonique en cas de réservation auprès du call center ou les équipes de réception.

4. Paiement

Les séjours sont proposés selon plusieurs grilles tarifaires, dont les conditions sont précisées au moment de la réservation.

Lors de la réservation, le client s'engage à payer le montant total du séjour en ligne. Le règlement s'effectue en une seule fois et par carte bancaire, le débit étant automatiquement effectué quarante-huit heures avant la date d'arrivée prévue.

Pour toute réservation comportant l'intitulé « Non modifiable non remboursable », l'intégralité du règlement s'effectue en une seule fois et par carte bancaire, au moment de la validation de la réservation.

Politique groupe : Pour toute réservation relative à un groupe, un séminaire ou un mariage, veuillez consulter les conditions générales de vente dédiées fournies par notre service groupes et séminaires.

Le paiement en ligne est sécurisé. Le règlement des achats se fait par carte bancaire : les cartes CB, Visa, Mastercard et American Express sont acceptées. Le client devra avoir payé l'intégralité du solde de son séjour à l'échéance prévue. Ainsi, il autorise le Château de Candie dès le paiement des arrhes à débiter sa carte bancaire à l'échéance prévue pour le(s) paiement(s) suivant(s) de son séjour. NB : pour augmenter la sécurisation des paiements, le numéro de contrôle vous est demandé lors de vos achats en ligne. Le numéro de contrôle, composé de 3 chiffres, figure au dos de votre carte bancaire (pour les cartes American Express, il s'agit du numéro 4 chiffres au recto de la carte).

En cas de solde non réglé dans les délais impartis, le Château de Candie se réserve la possibilité de considérer la réservation comme nulle et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

5. Garantie de sécurité

Grâce au serveur sécurisé VERIFONE, le Château de Candie garantit une fiabilité complète de toutes vos transactions. Pour cela, le Château de Candie utilise le système de cryptage le plus répandu sur le marché : Secure Socket Layer (SSL). Ce protocole assure un cryptage sécurisé des données échangées entre votre navigateur et notre serveur. Ce système de cryptage est le plus largement utilisé sur Internet pour protéger les transmissions d'informations entre un client et un serveur. Il permet le transfert de vos coordonnées bancaires en ligne en toute sécurité. De plus, il est compatible avec les dernières versions de tous les navigateurs du marché. Au moment d'introduire vos données confidentielles, vous verrez s'afficher les pictogrammes suivants avec un cadenas à côté de l'adresse :



Ces données cryptées ne peuvent être ni consultées ni interceptées par des tiers non autorisés. Nous n'avons jamais accès à vos coordonnées bancaires. Ce mécanisme assure la stricte confidentialité et l'intégrité de vos transactions.

6. Taxes de séjour

Les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les tarifs. Leurs montants, calculés par personne et par nuitée, sont fixés par les Conseils Municipaux. Ceux-ci ont chargé la Société Nouvelle Château de Candie de les collecter auprès de la clientèle, et de leur reverser.

7. Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur

En cas de force majeure ou de tout aléa, la Société Nouvelle Château de Candie se réserve le droit de modifier partiellement ou totalement ses prestations, tant concernant l'hébergement que les prestations optionnelles. Celles qui ne seront pas fournies ne feront pas l'objet d'une facturation. Dans ce cas de figure, après avoir été, au préalable, informé de cette ou ces modifications soit par e-mail ou appel téléphonique, le client pourra soit :

- Résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- Accepter la ou les modification(s) proposée(s) par le Château de Candie. Dès lors un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toutes diminutions de prix viennent 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 doit lui être restitué avant la date de son départ.

8. Modification d'éléments essentiels de la réservation par le client

Si le client désire modifier sa réservation, une fois celle-ci confirmée, le personnel du Château de Candie fera tout son possible pour le satisfaire. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion du Château de Candie, le séjour peut être modifié à la demande du client, sans obligation pour le Château de Candie de le maintenir dans la même chambre ou de pratiquer le prix initial convenu.

En cas d'acceptation de modification de séjour suivi d'un nouveau prix, celui-ci sera applicable depuis la date d'arrivée initiale. Il doit alors notifier cette modification par téléphone ou par mail à l'adresse clients@madamevacances.com et ce, au plus tard 31 jours avant la date d'arrivée.

Les frais afférents au nouveau prix de la réservation sont payables lors du paiement du solde du séjour à la date d'échéance initialement prévue ou, en cas de séjour déjà soldé, au moment de la modification. Le client pourra payer ces frais directement par téléphone ou via un mail donnant autorisation de débit à la Société Nouvelle Château de Candie. Dans le cas contraire, ce changement sera considéré comme une annulation de la réservation initiale et sera soumis aux conditions d'annulation figurant ci-dessous.

9. Annulation ou modification du fait du client

A titre de précision, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation du consommateur prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation n'est pas applicable pour les « prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ». Ainsi, le droit de rétractation n'est pas applicable à tous les contrats conclus avec la Société Nouvelle Château de Candie.

Toute annulation devra être notifiée par écrit au la Société Nouvelle Château de Candie. La date effective d'une annulation écrite sera la date de réception de celle-ci.

Dans le cadre d'une réservation effectuée avec « *annulation gratuite* », le client dispose de la possibilité

d'annuler gratuitement son séjour jusqu'à 48h avant la date prévue d'arrivée, et ce tout au long de l'année. En cas d'annulation après ce délai, les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant du séjour. La possibilité de réservation avec « *annulation gratuite* » n'est pas proposée pour tous les séjours, uniquement pour certaines chambres et pour certaines périodes de l'année.

Il est toutefois convenu que les conditions d'annulation précitées ne sont pas applicables pour les réservations comportant l'intitulé « Non modifiable non remboursable », ni pour tout séjour réservé dans le cadre de ventes événementielles (vente privée, etc.) et notamment à toutes les opérations commerciales spéciales mises en place par le Château de Candie. Ces ventes et opérations commerciales ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Politique groupe : Pour toute réservation relative à un groupe, un séminaire ou un mariage, veuillez consulter les conditions générales de vente dédiées fournies par notre service groupes et séminaires.

L'assurance annulation ne pourra être remboursée en cas d'annulation du dossier.

10. Assurance annulation

Cliquez ici pour voir les conditions et les procédures de déclaration de sinistre :

<https://www.madamevacances.com/info/conditions-generales-de-vente-et-assurances/>

Dans le cas où le client a souscrit à l'assurance partenaire du Château de Candie, ce dernier s'engage à déclarer auprès de ladite assurance, dès la réception de la confirmation de séjour, la liste de l'ensemble des participants au séjour.

En cas de survenance d'un sinistre, celui-ci sera pris en considération par ladite assurance à la condition suspensive et déterminante que la transmission des participants telle que susmentionnée soit parvenue à l'assurance préalablement à la survenance du sinistre.

La liste des participants au séjour est modifiable jusqu'à la veille de la date de début de séjour et ne peut nullement être modifiée en cours de séjour.

11. Abandon de séjour

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit (y compris grève, rapatriement médical, etc.). Toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée.

12. Demande spécifique

Si une demande spécifique est formulée par le client, telle que : l'attribution d'une chambre particulière, une orientation spécifique, une préférence d'agencement, etc. – le personnel du Château de Candie s'efforcera d'y répondre favorablement, dans la limite des disponibilités au moment de l'arrivée. Le client sera ensuite informé de la possibilité ou non de satisfaire à sa demande.

13. Navette / Transport

Dans le cas où le client aurait procédé, avec la Société MV Transport, via l'intermédiaire du Château de Candie, à l'achat d'un service de transfert (au départ d'un aéroport ou d'une gare, lui permettant de rejoindre sa destination), les conditions générales de vente sont disponibles sur le lien suivant : <https://www.mvtransport.fr/>

14. Heures d'arrivée et de départ

Les chambres sont à la disposition du client à partir de 15h. Le jour du départ, elles devront être libérées à 12h au plus tard. Pour tout départ ultérieur, une journée supplémentaire sera facturée

15. Séjour

Le client accepte et s'engage à occuper la chambre de manière raisonnable et conformément à sa destination. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera la Société Nouvelle Château de Candie à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. En outre, il sera exigé du Client le remboursement intégral des dommages causés par ses actes, la Société Nouvelle Château de Candie disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi. Toute tentative de vol, de soustraction ou de dégradation volontaire d'objets appartenant à l'établissement pourra également faire l'objet de poursuites.

Chaque chambre est mise à disposition du client en bon état d'entretien et conformément aux normes de sécurité françaises. Toute anomalie ou dysfonctionnement devra être signalé sans délai au personnel de réception. Toutes les chambres présentées à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité françaises et sont régulièrement contrôlées.

Le descriptif de chaque chambre précise le nombre maximum de personnes pouvant y être accueillies. Il est strictement interdit de dépasser cette capacité d'accueil.

Concernant les équipements mis à disposition tels que la piscine et la salle de musculation, les clients devront au préalable s'être assurés d'être en bonnes conditions physiques, en bon état de santé et d'être aptes à les utiliser. Ils devront également s'assurer d'avoir pris connaissance des consignes d'utilisation et de sécurité, de les avoir comprises et de s'y conformer. Si ces consignes n'ont pas été respectées ou plus généralement en cas de faute des utilisateurs, la Société Nouvelle Château de Candie décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes ou blessures desdits usagers. Le Château de Candie se réserve le droit d'interdire l'accès à ses installations à toute personne refusant de se conformer aux règles de fonctionnement et de sécurité.

16. Responsabilité

La responsabilité de la société EUROGROUP, agissant au travers de sa filiale Société Nouvelle Château de Candie, ne pourra être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels, présents dans les chambres y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes du château. Les dispositions du Code Civil (art. 1952 et suivants) relatives à la responsabilité civile des hôteliers ne seront pas appliquées à la présente. De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre du Château de Candie dans la pratique d'activités sportives ou autres, organisés localement ou non, en cas de blessure, maladie ou décès subi(e) par un client.

La Société Nouvelle Château de Candie ne saura être responsable des cas fortuits de force majeure ou de nuisance venant perturber, interrompre, ou encore empêcher le séjour. Le client devra vérifier avoir souscrit une assurance Multirisques et Responsabilité civile ainsi qu'une extension de son assurance habitation auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont il devra pouvoir justifier à première demande de la Société Nouvelle Château de Candie.

- Les mineurs de moins de 16 ans sont sous la responsabilité unique et complète de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de leurs séjours en dehors de tout autre accord.
- Les clients ou personnes étrangères au service ont une interdiction formelle de pénétrer dans les zones indiquées comme étant réservées au personnel. Si ces derniers s'y aventurent, cela sera à leur risque et péril, le Château de Candie se dégageant dès lors de toute responsabilité.

De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre du Château de Candie dans la pratique d'activités sportives ou autres, organisées localement ou non, en cas de blessure, maladie ou décès subi(e) par un client.

17. Réclamations

Toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement à la réception, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. S'il ne peut être résolu sur place, le client doit, dans les 28 jours suivant son arrivée, faire parvenir un courriel à l'adresse mail sav@eurogroup-vacances.com, ou une lettre recommandée avec accusé réception adressé au Service Après-Vente (adresse précisée à l'article 23 ci-dessous), détaillant sa réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit forclose. En toutes hypothèses, sous peine d'irrecevabilité de plein droit de la réclamation, le client devra systématiquement régler la totalité du séjour sans pouvoir exercer aucune retenue de son propre chef ou consentie expressément par le Château de Candie.

18. Information vérité

La piscine, la salle de musculation et le restaurant sont généralement ouverts, mais en cas de mauvais temps, de nettoyage, de maintenance ou pour tout autre incident indépendant de la volonté de la Société Nouvelle Château de Candie, il se peut que ces prestations soient suspendues ou ne puissent être proposées. Si le client souhaite être certain de bénéficier d'un service, il conviendra qu'il demande confirmation auprès des services du Château de Candie avant de procéder à sa réservation.

Les animaux sont acceptés, moyennant 15 euros par jour et par animal.

19. Sanction des retards de paiement

Pour chaque échéance impayée, des frais de gestion s'élevant à 15 euros par relance, à compter de la deuxième lettre de relance, seront à la charge du client. Dans le cas où le dossier deviendrait contentieux, la dette sera majorée des frais de gestion et des intérêts au taux légal en vigueur, ainsi que des éventuels frais de recouvrements en tous genres.

Des frais de recouvrement d'un montant de 40€ seront dus par le professionnel en contrat avec le Château de Candie en cas de retard de paiement. Ce montant sera augmenté d'intérêts au taux légal en vigueur, courant dès le retard de paiement.

20. Résiliation du contrat pour faute du client

Le contrat sera résilié de plein droit sans avoir besoin de recourir à la justice, en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations ou de comportement de nature à perturber le séjour des autres clients ou l'exploitation du site du château de Candie. Dans ce cas, le client rendra immédiatement ses clés et pourra être expulsé sans préavis.

21. Litiges, résolution à l'amiable ou judiciaire

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, les parties s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable. Pour ce faire, toute réclamation devra au préalable être adressée par lettre recommandée dans les 28 jours suivant l'arrivée du client à l'adresse suivante :

Madame Vacances
Service Relation
Clientèle 472 Rue de
la Leysse 73000
Chambéry

A défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours suivant la réception de la lettre recommandée par la Société Nouvelle Château de Candie, le client dispose de la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les 12 mois suivants la réclamation à

la filiale Société Nouvelle Château de Candie.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage :

- En ligne via un formulaire électronique sur le site : www.mtv.travel
- Ou par courrier postal à
l'adresse :
MTV Médiation Tourisme
Voyage BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17

En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties se chargeront de saisir la juridiction compétente.

Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles sont précisées dans notre document intitulé « politique de confidentialité ».