

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RELATIVES À L'ACHAT DE BON CADEAU

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Les Conditions Générales de Ventes mentionnées ci-dessous vous permettront de répondre à vos questions et de prendre connaissance de vos, et nos droits lors de l'achat de Bon cadeau.

I. CHAMP D'APPLICATION - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Clerhotels Sarl est une société hôtelière ayant son siège social établi au Grand-Duché de Luxembourg à 9710 Clervaux, 14 Grand-Rue inscrite sous le registre de commerce B248179 et le numéro de TVA LU33021626.

Clerhotels Sarl, ci-après désigné « l'Hôtel », regroupe les 3 établissements hôteliers suivants :

-Le Clervaux Boutique & Design Hotel****S

situé à 9710 Clervaux, 9 Grand-Rue.

-Hotel Koener****

situé à 9710 Clervaux – 14 Grand-Rue.

-Golf & Country Hotel****

situé à 9748 Eselborn, 22 Mecherwee.

1.2 Les termes définis ci-après auront les significations suivantes dans ces Conditions Générales de Ventes :

- **Bon cadeau :** désigne le document comportant l'offre, le lieu, le numéro de validité, la date de validité et le descriptif permettant de profiter d'une offre au sein de l'Hôtel. Le Bon cadeau peut être délivré par courrier postal ou directement en mains propres auprès de l'hôtelier. Des confirmations ou suivis de dossier peuvent être adressés par des notifications email. L'Hôtel se réserve le droit de compléter la liste de bons cadeaux disponibles à la vente ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment. Tout bon cadeau peut être soit un bon de valeur, selon la valeur définie par le Client, valable dans l'ensemble de nos établissements, soit pour un soin au sein de notre Espace Wellness. Aucun Bon cadeau pour des nuitées ou séjour ne sera édité. Tout bon de valeur pourra être déduit de toute réservation et/ou prestation enregistrée en nos établissements.
- **Hôtel :** désigne la société émettrice du Bon cadeau qui assure la responsabilité des encaissements de la facturation, du suivi de livraison, de la conformité de la prestation et toutes les obligations se référant à l'offre.
- **Bénéficiaire :** désigne la personne utilisatrice du Bon cadeau.
- **Prestation :** désigne l'ensemble de l'offre assurée par l'Hôtel auprès du Bénéficiaire. Il s'agit de la prestation fournie par l'Hôtel sous réserve de la disponibilité de l'établissement aux dates choisies par le Bénéficiaire.
- **Client :** désigne la personne qui achète un Bon cadeau, étant entendu que le Client peut ou non être le Bénéficiaire de la prestation selon qu'il fera un usage personnel ou destiné à un Bénéficiaire.
- **Partie :** Excellence Hôtels
- **Données personnelles :** désigne toutes les informations permettant, notamment sur Internet, d'identifier directement ou indirectement dans le but de faciliter sa navigation sur le Site et de lui proposer les pages qui lui correspondent le mieux lorsqu'il revient sur le Site.
- **Cookies :** désigne de petits fichiers envoyés vers le disque dur de l'ordinateur de l'utilisateur dans le but de faciliter sa navigation sur le Site et de lui proposer les pages qui lui correspondent le mieux lorsqu'il revient sur le Site.

1.3 Toute visite et commande adressée à l'Hôtel par mail, téléphone, fax ou directement sur place, ou via tout autre moyen de communication valent pour acceptation de ces Conditions Générales de Vente.

Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par l'Hôtel, sans préavis. La dernière version de ces Conditions Générales de Ventes est consultable à tout moment sur le Site. Seule la dernière version des Conditions Générales de Vente est d'application.

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent uniquement lors de l'achat de Bons cadeaux auprès de l'Hôtel, via l'un des canaux mentionnés ci-dessous.

II. PROCESSUS DE PASSATION DE COMMANDE

II.1 Commande :

Les Bons cadeaux peuvent être commandés par le Client à tout moment via :

- Le site de l'un de nos hôtels
- Par téléphone : 00352 92 93 92
- Par fax : 00352 92 04 92
- Par email : info@excellence-hotels.com
- Ou directement auprès de l'Hôtel

Tant que le Client n'a pas procédé au règlement de son achat, il pourra à tout moment le modifier :

II.2 Règlement :

Le Client peut régler l'achat du Bon cadeau par carte de crédit, par virement bancaire ou par carte de débit (uniquement sur place à l'Hôtel).

En cas de règlement par virement, les coordonnées bancaires sont transmises par l'Hôtel. La référence mentionnée par l'Hôtel doit clairement être reprise en communication par le Client lors du virement bancaire.

Si le paiement n'est pas parvenu à l'Hôtel dans les délais mentionnés par l'Hôtel, la commande sera considérée comme nulle, aucun Bon cadeau ne sera édité.

Dès réception du paiement, la commande du Client sera traitée.

L'adresse de facturation communiquée peut être différente de l'adresse de livraison.

Seul le règlement de la totalité de la commande pourra permettre l'édition et l'envoi ou la remise du Bon cadeau commandé.

II.3 Livraison :

Le Client a la possibilité d'opter pour les différents moyens suivants :

- Livraison par voie postale, moyennant supplément, à l'adresse indiquée par le Client au moment de sa commande.
- Un retrait auprès de l'Hôtel.

Le Bon cadeau peut être délivré par courrier postal, ou directement en mains propres auprès de l'hôtelier.

L'envoi sous forme de pli postal entraînera des frais supplémentaires à charge du Client, frais qui seront clairement stipulés au moment de la commande.

Les frais d'envoi sont calculés comme suit :
Supplément de 3,50€ pour un envoi Standard au Grand-Duché de Luxembourg.
Supplément de 5,00€ pour un envoi Standard dans les autres pays européens.
L'Hôtel ne peut être tenu pour responsable des délais d'acheminement par voie postale, ainsi que de toute éventuelle perte.

Lors d'un envoi postal, l'Hôtel transmettra le Bon cadeau à l'adresse indiquée par le Client. En cas d'erreur dans l'adresse saisie par le Client, l'Hôtel ne pourra être tenu pour responsable en cas de non-livraison.

En aucun cas, les frais d'expédition ne seront remboursés.

Un envoi non sécurisé est prévu par l'Hôtel lors de tout envoi postal. Si le Client souhaite un envoi sécurisé, il peut en faire expressément la demande auprès de l'Hôtel, les frais supplémentaires étant à charge du Client.

III. TARIF ET VALIDITÉ

Les tarifs applicables, pour les prestations, sont ceux communiqués par l'Hôtel. L'Hôtel peut également cesser la vente de l'un ou plusieurs produits sans devoir se justifier.

Les tarifs communiqués des bons cadeaux ne comprennent pas les frais de port.

Ces tarifs s'entendent en Euro et TVA incluse. Tout achat ne pourra être réglé qu'en Euro.

En tout état de cause, l'Hôtel se réserve le droit d'appliquer toute modification du taux de TVA en vigueur et du montant de la taxe de séjour instaurée localement, ainsi que de toute indexation salariale dont l'index actuel est de 855.62.

La date de validité des Bons cadeaux achetés est fixée à 24 mois à partir de la date d'achat.

En cas d'expiration du Bon cadeau, le Bénéficiaire doit faire une demande de prolongation, au moins 2 mois avant la date d'expiration du Bon cadeau, par écrit auprès de l'Hôtel, qui devra marquer son accord ou désaccord par écrit.

En cas d'accord, l'Hôtel se réserve le droit de demander des frais supplémentaires au Bénéficiaire, et ce dans le but d'ajuster le tarif de la prestation au tarif en vigueur.

Tout Bon cadeau ne peut être ni remboursé, ni converti en espèces. Tout Bon cadeau non utilisé, partiellement ou totalement, ne pourra être ni remboursé, ni échangé.

IV. RÉTRACTION

Conformément à la loi luxembourgeoise du 05 juillet 2004 sur les pratiques du commerce électronique, le Client dispose d'un délai de 7 jours ouvrables, après la date de la commande pour notifier, éventuellement, qu'il renonce à son achat.

La notification de rétraction peut être réalisée par email ou par courrier recommandé. En cas de rétraction valable, le Client doit retourner à l'Hôtel, le Bon(s) cadeau(x) concerné(s) dans son emballage d'origine fermé dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de l'envoi de l'email ou du courrier recommandé de notification, tout en joignant le récapitulatif de commande. Dès réception de l'article retourné, l'Hôtel vérifiera son contenu, et procédera par virement bancaire au remboursement du montant du(des) Bon(s) cadeau(x) concerné(s). Les frais d'envoi encourus pour retourner l'article à l'Hôtel seront à la charge du Client, sauf en cas de livraison non conforme.

V. UTILISATION DU BON CADEAU

Toute utilisation du Bon cadeau devra se faire sur réservation, selon disponibilité. Le Bénéficiaire prendra contact avec l'Hôtel pour enregistrer sa réservation. Une fois sa réservation enregistrée, les Conditions Générales de Vente Hôtel seront d'application.

VI. DONNÉES PERSONNELLES

L'Hôtel s'engage à traiter les données personnelles ainsi que toute autre information communiquée par le Client de façon strictement confidentielle. En aucun cas, l'Hôtel ne pourra divulguer ces données à des tiers.

Ces données pourront être utilisées par l'Hôtel à des fins publicitaires propres à l'Hôtel uniquement. A tout moment, conformément à la loi informatique et libertés du 06/01/1978, le Client peut avoir accès à ses données personnelles et est libre de demander une modification quelconque par écrit à l'Hôtel.

VII. PROPRIÉTÉ DES IMAGES, TEXTES ET CONTENUS DE L'HÔTEL

Toutes les images, commentaires, textes, brochures, tout autre support de communication, utilisés par l'Hôtel via différents canaux de distribution sont la possession de l'Hôtel et de tout autre personne ayant accepté l'utilisation de ses ouvrages par l'Hôtel. Tous ces supports sont protégés par des droits d'auteurs et droits de propriété intellectuelle dans le monde entier.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voir plus restrictives du Code de la Propriété Intellectuelle est tolérée. Toute utilisation ou toute reproduction, totale ou partielle, est strictement interdite, et serait le cas échéant considérée comme contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de l'Hôtel.

VIII. CLAUSES FINALES

Si ces Conditions Générales de Ventes sont rédigées en plusieurs langues et que des irrégularités entre la version française et les versions en langue étrangère sont à noter, la version en langue française prévaut.

Tout amendement ou ajout à ce contrat, à la proposition d'acceptation ou à ces conditions régissant l'achat de Bon cadeau doit être fait par écrit et contresigné par l'Hôtel. Toute modification ou ajout unilatéral fait par le Client est nul et non avenue.

Les liens contractuels existant entre parties sont régis par le droit luxembourgeois.

Les partis conviennent expressément d'attribuer compétence exclusive aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Diekirch pour connaître les litiges résultant de l'exécution et de l'interprétation des Conditions Générales de Ventes relatives à l'achat de Bon cadeau avec ces conditions générales.

Si les clauses individuelles de ces conditions d'achat de Bon cadeau s'avèrent sans effet ou sont ou deviennent nulles et non avenues, les autres clauses n'en demeurent pas moins valables et restent en vigueur. Pour le reste, les clauses légales sont d'application.

Contact et service Clientèle
Par email : info@excellence-hotels.com
Par téléphone : 00352 92 93 92
Par fax : 00352 92 04 92
Par courrier : Clerhotels Sarl Grand-Rue 14
L-9710 Clervaux – Grand Duchy of Luxembourg

Établis en décembre 2021.