

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'HÔTEL LES PEUPLIERS ★★★★★ — Courchevel Le Praz

Article 1 — Identification de l'établissement

L'établissement est exploité par :

- Dénomination sociale : HOTEL LES PEUPLIERS, société par actions simplifiée au capital de 55 000 euros
- Siège social : 119 rue du Lac, Le Praz, 73120 Courchevel
- Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 317 141 976 — SIRET : **317 141 976 00017** — TVA intracommunautaire : **FR 82 317 141 976**
- Enseigne commerciale : Hôtel Les Peupliers, hôtel-bar-restaurant sis 119 rue du Lac, Le Praz, 73120 Courchevel
- Hôtel de tourisme classé 4 étoiles par décision de classement du 08 septembre 2024, d'une capacité de 32 chambres
- Téléphone : +33 (0)4 79 08 41 47 — Courriel : infos@lespeupliers.com — Site internet : www.lespeupliers.com
- Représentée par son président, la société ANNAPURNA DEVELOPPEMENT, société anonyme à directoire et conseil de surveillance, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro 788 137 727, elle-même représentée par Sandra Pinturault, Directrice Générale.
- Directeur de la publication du site internet : Anne FRISON-ROCHE — Responsable Marketing et communication
- Assurance responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ Manca Gwladys, police n° 54364884, couvrant l'activité sur le territoire Courchevel, 73120.

Ci-après désigné « **l'Hôtel** ».

Article 2 — Définitions

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule dans les présentes, ont le sens suivant :

- « Client » : toute personne physique majeure disposant de la capacité de contracter, ou toute personne morale, qui réserve une ou plusieurs prestations auprès de l'Hôtel, pour ses besoins personnels ou professionnels.
- « Conditions tarifaires particulières » : les conditions propres au tarif retenu par le Client (notamment tarif flexible, tarif non remboursable, offre promotionnelle, séjour à la semaine), portées à sa connaissance avant la réservation.
- « Confirmation de réservation » : le document écrit adressé par l'Hôtel au Client récapitulant les caractéristiques du Séjour retenu, son prix, l'échéancier de paiement et les Conditions tarifaires particulières applicables.
- « Consommateur » : le Client personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- « Demande de réservation » : toute demande adressée à l'Hôtel en vue de réserver un Séjour et, le cas échéant, des Prestations annexes.

- « Partenaire » : tout prestataire indépendant lié à l'Hôtel par un contrat de prestation ou un accord de partenariat.
- « Parties » : l'Hôtel et le Client.
- « Plateforme » : tout site de réservation en ligne exploité par un tiers (agence de voyages en ligne) proposant les prestations de l'Hôtel.
- « Prestations annexes » : toute prestation distincte de l'hébergement fournie par l'Hôtel ou par son intermédiaire, notamment restauration, bar, espace bien-être, blanchisserie, transferts, garde de matériel.
- « Séjour » : l'hébergement réservé, pour une ou plusieurs nuitées, à des fins touristiques ou professionnelles à titre non résidentiel.

Article 3 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente régissent la réservation et la fourniture de Séjours et de Prestations annexes par l'Hôtel, quel que soit le canal de réservation utilisé : site internet de l'Hôtel, Plateforme, téléphone, courriel, courrier ou réservation effectuée directement à la réception.

Le contrat conclu est un contrat d'hébergement touristique au sens du Code du tourisme. Il est régi par les présentes conditions générales, par les Conditions tarifaires particulières, par le règlement intérieur de l'établissement, ainsi que par les dispositions du Code civil, du Code du tourisme et du Code de la consommation.

En cas de contradiction, les Conditions tarifaires particulières figurant dans la Confirmation de réservation prévalent sur les présentes conditions générales.

3.1 Périmètre

Les présentes conditions générales régissent exclusivement les prestations d'hébergement fournies au sein de l'hôtel Les Peupliers, ainsi que les Prestations annexes qui y sont attachées, notamment la restauration prise dans le cadre d'une formule de séjour et l'accès à l'espace bien-être.

Elles ne régissent ni les ventes de produits réalisées par l'Épicerie du Praz, ni la restauration à la carte servie dans les établissements exploités par la société sous d'autres enseignes, lesquelles font l'objet de conditions propres.

3.2 Réservations effectuées via une Plateforme

Lorsque la réservation est effectuée par l'intermédiaire d'une Plateforme, les conditions de réservation, de modification, d'annulation et de paiement propres à cette Plateforme s'appliquent au processus de réservation. Les présentes conditions générales s'appliquent pour le surplus, et notamment au déroulement du Séjour, à l'usage des installations et à la responsabilité des Parties pendant le Séjour.

3.3 Acceptation et modification

Les présentes conditions générales sont communiquées au Client avant toute réservation et sont accessibles en permanence sur le site internet de l'Hôtel www.lespeupliers.com.

La version applicable à une réservation est celle qui a été portée à la connaissance du Client avant la conclusion du contrat et qui figure, ou à laquelle il est expressément renvoyé, dans la Confirmation de réservation.

La Confirmation de la réservation par le Client emporte acceptation pleine et entière desdites conditions générales de vente.

L'Hôtel se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Les modifications sont sans effet sur les réservations déjà confirmées, sauf accord exprès du Client ou lorsque les modifications résultent d'une disposition légale ou réglementaire impérative.

3.4 Descriptifs et illustrations

Les photographies, plans, surfaces et descriptifs figurant sur le site internet de l'Hôtel ou sur tout autre support sont destinés à présenter les caractéristiques essentielles de l'établissement et des prestations proposées. Des différences mineures peuvent exister, notamment liées à la décoration, à l'ameublement ou à l'exposition.

Ces différences ne peuvent toutefois affecter une caractéristique essentielle de la prestation ayant été portée à la connaissance du Client avant la réservation, notamment la catégorie de la chambre, sa capacité, son accessibilité, sa superficie lorsqu'elle a déterminé le choix du Client, la présence d'un équipement expressément annoncé ou l'accès à une prestation incluse dans le prix.

Lorsque l'Hôtel ne peut fournir la chambre correspondant à la réservation, il applique les dispositions de l'article 11 ci-après.

Article 4 — Modalités de réservation

Le Client adresse une Demande de réservation à l'Hôtel en indiquant les dates du Séjour, le nombre et l'identité des occupants, la catégorie de chambre souhaitée et ses coordonnées complètes. Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à informer l'Hôtel de toute modification utile avant son arrivée.

La réservation devient ferme et définitive à la double condition de l'envoi par l'Hôtel de la Confirmation de réservation précisant les caractéristiques essentielles du Séjour, son prix, les modalités de paiement et les Conditions tarifaires particulières applicables et lorsque le Client a accompli les formalités de paiement prévues par cette Confirmation de règlement effectif de l'acompte prévu à l'article 7. **À défaut de réception de l'acompte dans un délai de 48 heures**, l'Hôtel peut disposer librement de la chambre, après avoir informé le Client, sous réserve des droits éventuellement attachés aux sommes déjà versées.

Chaque chambre est réservée pour le nombre d'occupants indiqué dans la Confirmation de réservation et dans la limite de sa capacité maximale. Toute demande d'ajout d'un occupant est soumise à la capacité de la chambre et aux dispositions tarifaires applicables. Aucun supplément ne peut être facturé sans avoir été porté à la connaissance du Client avant son acceptation.

L'Hôtel peut refuser une demande de réservation avant la conclusion du contrat en cas d'indisponibilité, d'incompatibilité avec la capacité ou les règles de sécurité de l'établissement, ou lorsqu'il existe des raisons objectives et documentées tenant à un comportement antérieur gravement contraire à la sécurité des personnes, à la protection des biens ou à la tranquillité dans l'établissement.

Les données et registres informatisés conservés par l'Hôtel peuvent être utilisés comme éléments de preuve des communications, réservations et paiements intervenus entre les Parties. Ils peuvent être combattus par tout moyen de preuve admissible.

Article 5 — Prix

Les prix sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire expressément portée à la connaissance du Client. Ils sont indiqués par chambre et par nuitée, pour le nombre d'occupants indiqué dans la Confirmation de réservation. Ils tiennent compte du taux de TVA applicable au jour de la réservation.

Avant la conclusion du contrat, le Client est informé du prix total à payer, des prestations comprises dans ce prix, des prestations optionnelles et des frais, taxes ou suppléments obligatoires qui ne sont pas compris dans le prix affiché.

Sauf mention contraire dans la Confirmation de réservation, le prix du Séjour comprend : **l'hébergement, le petit-déjeuner, l'accès à l'espace bien-être, la connexion internet, le local à skis** dans les conditions d'utilisation communiquées par l'Hôtel.

Ne sont pas compris dans le prix du Séjour, la taxe de séjour, la restauration hors petit-déjeuner, les consommations du minibar, la blanchisserie, les transferts, les forfaits remontées mécaniques, les soins, les activités et cours dispensés par des tiers, qui font l'objet d'une facturation distincte. Lorsque le Client commande l'une de ces prestations, son prix ou son mode de calcul lui est communiqué avant la finalisation de la commande.

Les tarifs sont fermes pendant la durée de validité de l'offre indiquée dans la proposition adressée au Client. En dehors de cette période, l'Hôtel peut modifier ses tarifs à tout moment, sans effet sur les réservations déjà confirmées.

Toute modification du taux de TVA, ainsi que l'instauration de toute nouvelle taxe légalement exigible, sera répercutée sur les prix à la date de facturation dans la mesure où elle est directement applicable au Séjour. Le Client en est informé avant la facturation.

Lorsqu'un tarif est réglé sur place et que la devise du Client diffère de l'euro (€), le montant effectivement débité peut différer du montant communiqué lors de la réservation en raison de l'évolution du taux de change et des frais appliqués par l'établissement bancaire du Client.

Article 6 — Taxe de séjour et taxes locales

La taxe de séjour est perçue par l'Hôtel pour le compte de la collectivité compétente, à laquelle elle est reversée conformément aux dispositions légales applicables.

Son montant est celui fixé par la délibération de la collectivité compétente et révisé annuellement.

Le montant applicable, la période de perception, les personnes assujetties et les exonérations sont ceux résultant de la réglementation en vigueur et des délibérations applicables au lieu de séjour.

La taxe est due par les occupants âgés de dix-huit ans et plus et par nuitée. Elle est exigible au départ du Client.

Les exonérations prévues par la loi, notamment au bénéfice des mineurs, s'appliquent de plein droit sur justificatif.

Toute autre taxe ou participation instaurée par les autorités compétentes et applicable au Séjour est indiquée au Client avant la facturation, et sera collectée et reversée conformément aux dispositions légales applicables.

Article 7 — Conditions de paiement

7.1 Nature des sommes versées

Les modalités de paiement applicables à la réservation sont celles indiquées dans la Confirmation de réservation et dans les Conditions tarifaires particulières communiquées au Client avant la conclusion du contrat.

Le Client peut être tenu de verser, à la réservation, des arrhes, un acompte ou la totalité du prix du Séjour. La nature juridique des sommes versées est expressément indiquée dans la Confirmation de réservation.

À défaut de stipulation expresse précisant que les sommes versées constituent un acompte ou un paiement définitif, elles sont réputées constituer des arrhes conformément à l'article L. 214-1 du Code de la consommation.

Le versement des arrhes ou de l'acompte et l'envoi par l'Hôtel de la Confirmation de réservation rendent la réservation opposable dans les conditions prévues par les présentes Conditions générales et par les Conditions tarifaires particulières.

7.2 Paiement du prix – Échéancier

Lorsque le prix n'est pas payable intégralement à la réservation, le solde est exigible selon l'échéancier indiqué dans la Confirmation de réservation.

Le Client est informé, avant la conclusion du contrat, du montant ou du pourcentage dû à titre d'avance, de la date d'exigibilité du solde et des moyens de paiement acceptés.

- Un acompte de 50 % du montant total TTC du Séjour est exigible à la réservation.
- Le solde est exigible au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée.
- Pour toute réservation effectuée à moins de 30 jours de la date d'arrivée, la totalité du prix est exigible à la réservation.
- Les Prestations annexes consommées sur place sont réglées au départ du Client, sauf accord contraire.

7.3 Moyens de paiement

Sont acceptés comme moyens de paiement : carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express), virement bancaire, espèces dans la limite des plafonds légaux. Les frais bancaires afférents à un virement, y compris les frais de correspondance, restent à la charge du Client, le montant reçu par l'Hôtel devant correspondre au montant facturé.

Le paiement en espèces ne peut excéder les plafonds fixés par l'article L. 112-6 du Code monétaire et financier, soit 1 000 euros lorsque le Client a son domicile fiscal en France ou agit pour les besoins d'une activité professionnelle, et 15 000 euros lorsqu'il justifie d'un domicile fiscal à l'étranger et n'agit pas pour les besoins d'une activité professionnelle.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes par l'Hôtel. Une facture est remise au Client lors de la fourniture des prestations.

7.4 Garantie et empreinte bancaire

À l'arrivée, l'Hôtel peut demander au Client la présentation physique de sa carte bancaire aux fins de pré-autorisation, ainsi que la constitution d'un dépôt de garantie dans les conditions de l'article 19, en vue de garantir le paiement des prestations consommées sur place et la réparation d'éventuelles dégradations.

Une pièce d'identité pourra être raisonnablement demandée au Client dans le cadre des procédures de prévention de la fraude aux moyens de paiement.

7.5 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement d'une somme exigible, l'Hôtel adresse au Client une mise en demeure écrite précisant la somme due, les modalités de régularisation et le délai dont il dispose pour y procéder.

À défaut de régularisation dans le délai indiqué dans la mise en demeure, l'Hôtel peut résoudre la réservation dans les conditions prévues à l'article 1225 du Code civil. Les conséquences financières de cette résolution sont déterminées par les Conditions tarifaires particulières applicables à la réservation.

Lorsque le Client est un professionnel, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont appliquées conformément aux dispositions légales applicables.

Article 8 — Absence de droit de rétractation

Conformément au 12° de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du même code ne s'applique pas aux contrats de prestations de services d'hébergement, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Cette absence de droit de rétractation ne prive pas le Client des facultés d'annulation ou de modification prévues à l'article 9 ci-après et par les Conditions tarifaires particulières, ni des droits résultant d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des obligations de l'Hôtel.

Lorsque la réservation comprend des prestations distinctes qui ne relèvent pas de cette exception, le régime applicable à ces prestations est apprécié séparément.

Article 9 — Modification et annulation de la réservation à l'initiative du Client

9.1 Notification de l'annulation ou de la modification de la réservation

Toute annulation doit être adressée à l'Hôtel par écrit, notamment par courrier électronique, à l'adresse infos@lespeupliers.com.

La date et l'heure de réception de la demande d'annulation déterminent les conditions tarifaires applicables.

9.2 Modification

Toute demande de modification portant sur les dates, sa durée, le nombre d'occupants ou de la catégorie de chambre est soumise aux disponibilités de l'Hôtel.

Lorsqu'elle est acceptée, la modification peut entraîner une variation du prix. Le nouveau prix et les nouvelles conditions d'annulation sont communiqués au Client avant son acceptation de la modification. Il pourra être fait application du barème de l'article 9.3.

Lorsqu'une modification demandée par le Client ne peut pas être acceptée, le Client peut maintenir la réservation initiale ou l'annuler dans les conditions tarifaires qui lui ont été communiquées lors de la réservation.

9.3 Annulation d'une réservation au tarif flexible

Le Client peut annuler sa réservation dans les conditions et jusqu'à la date indiquées dans la Confirmation de réservation.

Lorsque l'annulation intervient avant la date limite prévue, les sommes versées sont remboursées au Client dans un délai raisonnable et, sauf accord contraire, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la réservation.

Lorsque l'annulation intervient après cette date, les frais d'annulation applicables sont ceux indiqués dans la Confirmation de réservation. Ces frais peuvent correspondre à une somme forfaitaire ou à une fraction déterminée du prix du Séjour, selon la date à laquelle l'annulation est notifiée.

Les frais d'annulation ne peuvent être appliqués lorsque l'annulation résulte d'une inexécution imputable à l'Hôtel ou lorsque le remboursement est imposé par une disposition légale ou réglementaire.

9.4 Annulation d'une réservation au tarif non remboursable

L'Hôtel peut proposer un tarif non remboursable et, le cas échéant, non modifiable, assorti d'une remise d'au moins 10 % sur le tarif flexible, et présenté distinctement du tarif flexible.

Avant la validation de la réservation, le Client est informé du montant du tarif flexible applicable aux mêmes dates, de l'avantage tarifaire consenti en contrepartie, du paiement immédiat de tout ou partie du prix et de l'absence de remboursement en cas d'annulation ou de modification à l'initiative du Client.

Le choix de ce tarif fait l'objet d'une acceptation expresse du Client.

Sous réserve des dispositions impératives applicables, notamment en cas d'inexécution imputable à l'Hôtel ou d'impossibilité légale d'exécuter la prestation, les sommes versées au titre de ce tarif ne sont pas remboursables lorsque le Client annule ou modifie sa réservation.

Si l'Hôtel annule la réservation ou se trouve dans l'impossibilité de fournir la prestation réservée pour un motif qui lui est imputable, il rembourse au Client l'intégralité des sommes versées, sans préjudice des droits dont le Client peut se prévaloir en application de la loi.

Article 10 — Non-présentation et départ anticipé

10.1 Non-présentation

En cas de non-présentation du Client le jour prévu de son arrivée, sans information préalable de sa part, l'Hôtel peut considérer la réservation comme annulée à compter du lendemain de la date d'arrivée prévue.

Lorsque le Client a souscrit un tarif non remboursable, les conséquences financières de la non-présentation sont celles expressément indiquées dans les Conditions tarifaires particulières applicables à ce tarif et rappelées à l'article 9.4 ci-dessus.

L'Hôtel prend en compte toute information transmise par le Client avant l'heure prévue d'arrivée et peut, lorsque cela est possible, convenir avec lui du maintien de la réservation ou de modalités particulières d'arrivée tardive.

10.2 Départ anticipé

En cas de départ anticipé à l'initiative du Client, les prestations déjà consommées restent dues.

Les conséquences financières applicables aux nuitées et prestations non consommées sont celles indiquées dans les Conditions tarifaires particulières communiquées au Client avant la réservation.

À défaut de stipulation particulière, aucun remboursement n'est dû au titre des prestations non consommées, sauf accord contraire de l'Hôtel ou disposition légale imposant une restitution.

La présente clause ne s'applique pas lorsque le départ anticipé résulte d'un manquement de l'Hôtel à ses obligations contractuelles ou d'une impossibilité d'exécution imputable à l'Hôtel.

Il est vivement recommandé au Client de souscrire une assurance annulation et interruption de séjour, dans les conditions de l'article 22.

Article 11 — Modification ou annulation à l'initiative de l'Hôtel

Si l'Hôtel se trouve dans l'impossibilité de mettre à disposition la chambre réservée, il en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose, sans supplément de prix, une chambre de catégorie équivalente ou supérieure au sein de l'établissement, sous réserve de l'accord du Client lorsque la modification affecte une caractéristique essentielle de la réservation.

À défaut de disponibilité, l'Hôtel propose un relogement du Client dans un établissement de catégorie au moins équivalente situé à proximité, prend en charge la différence de prix éventuelle ainsi que les frais de transfert raisonnablement nécessaires, et fait ses meilleurs efforts pour rapatrier le Client dans l'établissement dès qu'une chambre se libère.

Lorsque le Client refuse le relogement proposé ou lorsque l'Hôtel ne peut proposer une solution équivalente, le Client peut demander la résolution de la réservation et le remboursement des sommes versées au titre des prestations non exécutées.

Lorsque l'annulation ou l'inexécution est imputable à l'Hôtel, le remboursement est effectué dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la résolution ou de l'accord des Parties, sans préjudice du droit du Client de demander réparation du préjudice directement causé et dûment justifié.

Lorsque l'impossibilité d'exécuter résulte d'un cas de force majeure, les droits des Parties sont déterminés conformément à l'article 24. Le cas échéant, lorsque le contrat relève du Code du tourisme, les dispositions impératives aux services de voyage ou aux forfaits touristiques seront applicables.

Article 12 — Cession de la réservation

Pour une réservation d'hébergement vendue isolément, toute demande de remplacement du Client ou des occupants doit être adressée à l'Hôtel par écrit au plus tard 5 jours avant la date du début du Séjour, en communiquant l'identité et les coordonnées complètes du cessionnaire. Elle est soumise aux conditions d'occupation, de capacité et d'identification applicables à la réservation.

L'Hôtel ne peut refuser le remplacement pour un motif autre qu'une incompatibilité avec les conditions de la réservation, les règles de sécurité ou les obligations légales applicables.

Le Client initial et la personne qui le remplace restent solidairement tenus du paiement du solde du prix et des frais réels, raisonnables et justifiés occasionnés par le remplacement.

Lorsque la réservation relève du régime des forfaits touristiques, la cession est régie par les dispositions impératives du Code du tourisme. Les frais éventuellement demandés au Client correspondent exclusivement aux coûts effectivement supportés par l'Hôtel ou par les prestataires concernés.

La revente professionnelle ou la sous-location de la réservation est interdite. Cette interdiction ne peut toutefois avoir pour effet de permettre à l'Hôtel de conserver automatiquement les sommes versées lorsque la réservation est régulièrement cédée ou lorsqu'un refus d'accès n'est pas justifié par un motif objectif.

Article 13 — Arrivée, départ et occupation de la chambre

Sauf stipulation contraire, la chambre est mise à disposition du Client le jour de l'arrivée à partir de 15 heures et doit être libérée le jour du départ au plus tard à 11 heures. Il appartient au Client de vérifier sa date de départ.

Toute arrivée anticipée ou tout départ tardif est soumis à disponibilité et peut donner lieu à facturation d'un supplément, communiqué au préalable au Client. À défaut de libération de la chambre à l'heure prévue et sans accord de l'Hôtel, une nuitée supplémentaire sera facturée au Client au tarif en vigueur.

L'établissement est entièrement non-fumeur, y compris s'agissant des cigarettes électroniques dans les espaces où cette interdiction est affichée ou portée à la connaissance du Client. Le non-respect de cette interdiction, expose le Client à la facturation des frais de nettoyage, de désodorisation et de remise en état, forfaitairement fixés à 350 euros, sans préjudice de la réparation du préjudice supplémentaire dûment justifié.

Le Client s'interdit d'organiser dans la chambre une réception, une fête ou un événement non autorisé et d'y accueillir des personnes dont la présence n'a pas été déclarée lorsque cette déclaration est requise pour des raisons de sécurité ou de capacité.

Article 14 — Mineurs

Les mineurs demeurent sous la responsabilité pleine et entière de leurs parents ou de l'adulte accompagnant pendant toute la durée du Séjour, y compris dans les espaces communs, l'espace bien-être, la piscine, la salle de sport et les abords extérieurs de l'établissement.

L'Hôtel n'accepte aucune réservation au bénéfice d'un mineur non accompagné d'un adulte responsable.

L'accès au sauna, au hammam et à l'espace tisanerie est interdit aux personnes âgées de moins de 16 ans.

Article 15 — Justification d'identité et formalités de police

Le Client fournit, lors de son arrivée, les informations et justificatifs nécessaires à la confirmation de son identité et à l'exécution des formalités légalement requises.

Les clients étrangers remplissent et signent, dès leur arrivée, la fiche individuelle de police prévue par la réglementation applicable. Cette fiche est conservée pendant la durée légale et n'est communiquée qu'aux autorités habilitées.

L'Hôtel ne peut refuser l'accès à l'établissement que lorsque l'absence de justificatif ou le refus d'accomplir une formalité légalement obligatoire empêche l'accueil du Client ou fait obstacle à une exigence de sécurité ou d'ordre public.

Les données d'identité sont traitées conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel et ne sont conservées que pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies ou imposée par la loi.

Article 16 — Règlement intérieur et comportement

Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur de l'établissement, remis à l'arrivée et affiché à la réception, qui fait partie intégrante du contrat.

Le Client veille à ne pas troubler la tranquillité des autres clients, en particulier entre 22 heures et 8 heures. Il respecte les consignes de sécurité, les instructions du personnel et les horaires d'accès aux différents espaces de l'établissement.

Tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou portant atteinte à la dignité du personnel ou des autres clients pourra conduire l'Hôtel à mettre fin au Séjour dans les conditions de l'article 20.

Article 17 — Animaux

Les animaux de compagnie sont admis au sein de l'établissement, dans la limite d'un animal par chambre. Leur présence doit être déclarée lors de la réservation et donne lieu à la facturation d'un supplément de 35 euros par nuitée. L'Hôtel se réserve le droit de refuser un animal dont la taille, l'espèce ou le comportement serait incompatible avec la tranquillité et la sécurité des autres clients.

Les animaux admis doivent être tenus en laisse ou en cage dans les parties communes, être à jour de leurs vaccinations sur présentation du carnet, et ne jamais être laissés seuls dans la chambre. Pour des raisons d'hygiène, ils ne sont admis ni dans les salles de restauration, ni dans l'espace bien-être.

Le Client est responsable de tout dommage ou nuisance causée par son animal. Les chiens guides d'aveugle et chiens d'assistance accompagnant une personne titulaire d'une carte mobilité inclusion sont admis dans l'ensemble des espaces ouverts au public, sans supplément, conformément à la réglementation applicable.

Article 18 — Objets et valeurs apportés par le Client

La responsabilité de l'Hôtel concernant les vêtements, bagages, valeurs et objets apportés dans l'établissement par le Client est régie par les dispositions légales applicables aux aubergistes et hôteliers.

L'Hôtel est notamment responsable, dans les conditions légales, du vol ou de la détérioration des objets apportés par le Client, sous réserve des causes légales d'exonération. La responsabilité de l'Hôtel est illimitée pour les objets remis en dépôt entre ses mains ou qu'il a refusé de recevoir sans motif légitime. Dans les autres cas, l'indemnisation est soumise aux plafonds et conditions prévus par la loi, sauf faute de l'Hôtel ou des personnes dont il répond.

La mise à disposition d'un coffre-fort constitue une mesure de sécurité proposée au Client. Elle ne prive pas celui-ci des droits qu'il tient du régime légal de responsabilité de l'hôtelier.

Le Client informe l'Hôtel dans les meilleurs délais de toute perte, détérioration ou disparition et lui communique les éléments utiles à l'établissement du dépôt, du dommage et de la valeur des biens concernés.

Les objets trouvés sont conservés pendant une durée raisonnable. Leur restitution ou leur réexpédition est effectuée dans les conditions communiquées au Client, les frais d'expédition étant, sauf faute de l'Hôtel, à la charge du destinataire.

Article 19 — Dommages et dépôt de garantie

L'Hôtel peut demander à l'arrivée un dépôt de garantie ou effectuer une préautorisation bancaire. Le montant, la nature et la finalité de cette garantie sont communiqués au Client avant ou au plus tard lors de son arrivée.

La préautorisation bancaire ne constitue pas un débit. Elle est libérée dans les meilleurs délais après le départ du Client, sous réserve des délais techniques de l'établissement bancaire.

Le dépôt de garantie ou la préautorisation peut être utilisé uniquement pour garantir le paiement des prestations commandées, des consommations non réglées et des coûts de réparation ou de remplacement correspondant à des dommages imputables au Client ou aux personnes dont il répond.

Aucune retenue ne peut être effectuée au titre de l'usure normale, d'un défaut préexistant ou d'une prestation déjà comprise dans le prix du Séjour.

Lorsque l'Hôtel envisage de retenir tout ou partie du dépôt de garantie, il informe le Client du motif, du montant retenu et des éléments justificatifs disponibles, notamment l'état des lieux, l'inventaire, le devis ou la facture correspondant au dommage.

Le solde non utilisé est restitué ou la préautorisation est libérée dans un délai maximal de sept jours suivant le départ, sous réserve des délais bancaires. Les consommations du minibar et les équipements mis à disposition peuvent faire l'objet d'un inventaire au départ ou d'une vérification dans les meilleurs délais après le départ lorsque celui-ci intervient en dehors des horaires de réception.

Article 20 — Résiliation pour manquement du Client

20.1 En cas de manquement du Client à une obligation contractuelle essentielle, notamment en cas de défaut de paiement, de dépassement du nombre maximal d'occupants autorisé ou de violation grave ou répétée du règlement intérieur, l'Hôtel peut adresser au Client une mise en demeure écrite lui demandant de remédier au manquement dans un délai raisonnable.

La mise en demeure précise les faits reprochés, les mesures nécessaires pour y remédier et les conséquences d'une absence de régularisation, notamment la possibilité de résilier le contrat.

À défaut de régularisation dans le délai imparti, l'Hôtel peut résilier le contrat par notification écrite motivée.

20.2 Lorsque le comportement du Client crée une situation d'urgence ou présente une gravité telle que la poursuite immédiate du Séjour est impossible ou compromet la sécurité des personnes, la sécurité des biens ou la tranquillité des autres clients, l'Hôtel peut résilier immédiatement le contrat, sans mise en demeure préalable.

Sont notamment concernés les comportements violents ou gravement injurieux, les dégradations volontaires, les activités illicites, les atteintes graves à la sécurité des personnes ou des biens et les troubles graves et persistants causés aux autres clients.

Dans ce cas, l'Hôtel informe le Client, dans la mesure du possible, des motifs de la résiliation et lui demande de libérer immédiatement les lieux. Il peut solliciter le concours des autorités de police ou de gendarmerie lorsque les circonstances le justifient, dans le respect des procédures applicables.

20.3 En cas de résiliation imputable au Client, les prestations déjà consommées restent dues.

L'Hôtel peut également réclamer le paiement des frais d'annulation prévus par les Conditions tarifaires particulières applicables à la réservation, dans la limite des sommes expressément prévues et sous réserve qu'elles ne soient pas manifestement disproportionnées.

L'Hôtel ne peut conserver ou réclamer automatiquement le prix correspondant à l'intégralité des prestations restant à exécuter. Toute demande complémentaire doit correspondre à un préjudice distinct, réel et justifié.

En cas de résiliation imputable à l'Hôtel, les prestations non exécutées donnent lieu à la restitution des sommes correspondantes, sans préjudice des droits dont le Client peut se prévaloir en application de la loi.

Article 21 — Prestations annexes et activités

21.1 Espace bien-être et restauration

L'accès à la tisanerie, au sauna, au hammam s'effectue aux horaires affichés et dans le respect du règlement propre à ces espaces. Le Client s'assure de l'absence de contre-indication médicale à leur usage et les utilise sous sa propre responsabilité.

La réservation d'une table au restaurant peut donner lieu à des conditions d'annulation spécifiques, portées à la connaissance du Client lors de la réservation. Les allergies et régimes alimentaires particuliers doivent être signalés au préalable.

21.2 Forfaits de remontées mécaniques, cours de ski, transferts et excursions

À la demande expresse du Client, l'Hôtel peut faciliter la mise en relation avec un prestataire indépendant ou acquérir, au nom et pour le compte du Client, certaines prestations telles que des forfaits de remontées mécaniques, des cours de ski, des services de moniteur ou de guide, des transferts ou des excursions.

Lorsque l'Hôtel agit effectivement au nom et pour le compte du Client, la prestation est commandée séparément, son prix et ses conditions d'annulation sont communiqués avant la commande et les sommes correspondantes sont facturées distinctement.

Le contrat relatif à la prestation est conclu avec le prestataire indiqué au Client. L'Hôtel ne répond pas de l'exécution de cette prestation en sa qualité de simple intermédiaire, sans préjudice de sa responsabilité propre au titre de la sélection des informations communiquées, de la transmission de la commande ou des erreurs commises dans le processus de réservation.

La présente clause ne fait pas obstacle à l'application du Code du tourisme lorsque les prestations sont combinées avec l'hébergement, proposées à un prix global, annoncées comme une caractéristique essentielle du Séjour ou acquises au moyen d'un parcours de réservation lié. Dans cette hypothèse, les droits du voyageur et la responsabilité du professionnel sont déterminés par les dispositions impératives applicables.

Article 22 — Assurances

L'Hôtel a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ, police n° 54364884.

Il est vivement recommandé au Client de souscrire, pour lui-même et pour les personnes l'accompagnant, une assurance couvrant l'annulation et l'interruption de séjour, ainsi qu'une assurance individuelle accident et responsabilité civile adaptée à la pratique des sports d'hiver, incluant les frais de recherche, de secours sur pistes et de rapatriement.

L'Hôtel peut proposer, à titre facultatif, la souscription d'un contrat d'assurance annulation auprès de SafeBooking by Gritchen. Les conditions générales de ce contrat sont alors remises au Client, qui contracte directement avec l'assureur.

Article 23 — Responsabilité de l'Hôtel

L'Hôtel fournit les prestations réservées conformément aux caractéristiques communiquées au Client et avec le soin attendu d'un professionnel de l'hébergement.

L'Hôtel répond de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles dans les conditions du droit applicable. Lorsque le contrat est conclu à distance, il assume la responsabilité prévue par le Code de la consommation, sous réserve des causes légales d'exonération.

Les conditions météorologiques, l'état de l'enneigement, la fermeture des remontées mécaniques ou des pistes, les décisions des autorités et les interruptions des réseaux publics ne peuvent engager la responsabilité de l'Hôtel que si elles entraînent l'inexécution d'une prestation incluse dans le contrat ou si elles résultent d'un manquement imputable à l'Hôtel.

Lorsqu'une prestation incluse dans le prix n'est pas fournie ou est fournie de manière non conforme, le Client en informe l'Hôtel dans les meilleurs délais afin de permettre la recherche d'une solution appropriée. Cette démarche ne prive pas le Client de son droit à une réduction de prix ou à une indemnisation lorsque les conditions légales en sont réunies.

L'Hôtel n'est pas responsable des dommages exclusivement imputables au Client, à un tiers étranger à la fourniture de la prestation ou à un événement présentant les caractéristiques légales de la force majeure.

Aucune stipulation des présentes conditions générales ne peut supprimer ou réduire le droit à réparation du Client en cas de dommage corporel, de faute lourde, de faute dolosive, d'inexécution imputable à l'Hôtel ou d'application d'une disposition impérative du Code du tourisme ou du Code de la consommation.

Article 24 — Force majeure

Aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsque celui-ci résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure, sous réserve de l'appréciation des tribunaux : les catastrophes naturelles, avalanches, incendies, inondations et tempêtes d'une intensité exceptionnelle, les épidémies et mesures administratives de fermeture ou de restriction de déplacement en découlant, les actes de terrorisme, les émeutes, les conflits armés, ainsi que les grèves générales affectant durablement l'accès à la station.

La liste des événements mentionnés dans le présent article est indicative. La qualification de force majeure est appréciée au regard des circonstances concrètes, de l'imprévisibilité de l'événement lors de la conclusion du contrat, de son caractère irrésistible et de l'impossibilité d'éviter ses effets par des mesures appropriées.

La Partie qui invoque un cas de force majeure en informe l'autre Partie dans les meilleurs délais et prend toutes les mesures raisonnables pour limiter ses conséquences.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'empêchement, sauf lorsque le retard qui en résulte justifie la résolution du contrat.

Lorsque l'empêchement est définitif ou rend impossible l'exécution du Séjour, le contrat peut être résolu dans les conditions prévues par la loi. Les prestations non exécutées ne sont pas facturées et les sommes correspondant à ces prestations sont restituées au Client, sous réserve des dispositions impératives applicables au contrat et des sommes correspondant aux prestations déjà exécutées.

Lorsque le contrat relève du régime du forfait touristique ou d'une prestation de voyage liée, les droits du voyageur et les obligations du professionnel sont déterminés par les dispositions impératives du Code du tourisme.

Article 25 — Réclamations

Le Client est invité à signaler à l'Hôtel, dès qu'il en a connaissance, toute difficulté ou non-conformité affectant le déroulement du Séjour afin qu'une solution puisse être recherchée dans les meilleurs délais.

Le Client peut adresser une réclamation écrite à l'Hôtel à l'adresse électronique ou postale indiquée dans les présentes conditions générales. Il est recommandé de l'adresser dans les dix jours suivant la fin du Séjour afin de faciliter son traitement, sans que ce délai constitue une condition de recevabilité de la réclamation, une cause de déchéance ou une limitation des délais légaux d'action.

La réclamation précise, dans la mesure du possible, les dates du Séjour, l'objet de la demande, les prestations concernées et les justificatifs utiles.

L'Hôtel accuse réception de la réclamation et s'efforce d'y répondre dans un délai de trente jours. La réclamation préalable ne prive pas le Client de son droit de saisir un médiateur ou une juridiction compétente.

Lorsque le contrat relève du Code du tourisme, le Client informe l'Hôtel ou le détaillant de toute non-conformité dans les meilleurs délais afin de permettre au professionnel d'y remédier.

Article 26 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur qui n'a pas obtenu satisfaction à la suite d'une réclamation écrite adressée à l'Hôtel peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de 60 jours suivant la réclamation, le Client ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, est informé qu'il peut recourir notamment à une médiation conventionnelle auprès de l'Association de Médiation Tourisme et Voyage (MTV), dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel, ou bien à l'adresse postale suivante : BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17. Les coordonnées du médiateur sont également accessibles sur le site internet de l'Hôtel et dans tout support contractuel remis au Client.

La saisine du médiateur n'est recevable qu'après une tentative préalable de règlement direct auprès de l'Hôtel, et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite. La demande doit préciser les coordonnées du Client, l'identité et l'adresse de l'Hôtel, un exposé succinct des faits et la justification des démarches préalables effectuées.

Article 27 — Protection des données à caractère personnel

Le responsable du traitement est la société HOTEL LES PEUPLIERS, 119 rue du Lac, Le Praz, 73120 Courchevel. Le délégué à la protection des données, ou le contact désigné, peut être joint à l'adresse infos@lespeupliers.com.

Les données collectées sont traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, pour les finalités et sur les bases légales suivantes :

- Exécution du contrat : gestion des réservations, préparation et déroulement du Séjour, facturation, gestion des demandes du Client.
- Respect d'obligations légales : comptabilité et facturation, établissement et conservation des fiches individuelles de police, collecte de la taxe de séjour.
- Intérêt légitime : sécurité des personnes et des biens, prévention de la fraude, gestion de la relation client, enquêtes de satisfaction, amélioration des services, gestion des impayés et du contentieux.
- Consentement : envoi de communications commerciales à des personnes n'ayant pas la qualité de client, dépôt de cookies non strictement nécessaires.

Les données peuvent être communiquées au personnel habilité de l'Hôtel, à ses sous-traitants techniques et prestataires de paiement ou de communication, ainsi qu'aux autorités compétentes lorsque cette communication est imposée ou autorisée par la loi. Tout transfert éventuel vers un État situé hors de l'Espace économique européen est réalisé dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Les données sont conservées pendant une durée proportionnée à la finalité poursuivie ou pendant la durée imposée par la loi. Les durées ou critères de conservation applicables à chaque catégorie de données sont précisés dans la politique de confidentialité accessible sur le site internet de l'Hôtel et remise ou rendue accessible au Client avant ou lors de la collecte, à savoir : trois ans à compter du dernier contact à des fins de prospection, dix ans pour les pièces comptables, six mois pour les fiches individuelles de police, trente jours pour les images de vidéoprotection.

Le Client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données, d'un droit d'opposition au traitement fondé sur l'intérêt légitime ainsi qu'à la prospection commerciale, du droit de retirer son consentement à tout moment, et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits s'exercent à l'adresse

infos@lespeupliers.com ou par courrier à l'adresse de l'Hôtel, accompagné le cas échéant d'une copie d'un titre d'identité.

Le Client dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, www.cnil.fr.

L'établissement est équipé d'un dispositif de vidéoprotection couvrant les accès et les parties communes, à l'exclusion des chambres et des espaces privés. Les personnes filmées sont informées par affichage. Une information spécifique est affichée avant l'entrée dans les zones concernées. Cette information indique notamment l'identité du responsable du traitement, les finalités, la durée de conservation applicable et les modalités d'exercice des droits.

Article 28 — Propriété intellectuelle et droit à l'image

La marque, l'enseigne, le logo, les photographies, les textes et l'ensemble des éléments figurant sur le site internet et les supports de communication de l'Hôtel sont protégés et demeurent sa propriété exclusive. Toute reproduction ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable est interdite.

Toute prise de vue à caractère professionnel, tout tournage et toute utilisation commerciale d'images de l'établissement sont soumis à l'autorisation écrite préalable de la direction.

L'Hôtel ne procède à aucune captation ni diffusion de l'image du Client sans son consentement préalable et exprès.

Article 29 — Dispositions diverses

Les présentes conditions générales, la Confirmation de réservation et les Conditions tarifaires particulières constituent l'intégralité de l'accord des Parties et annulent tout accord verbal ou écrit antérieur portant sur le même objet.

Le fait pour l'Hôtel de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement, quelles qu'en soient la nature, l'ampleur, la durée ou la fréquence.

Si l'une des stipulations des présentes venait à être déclarée nulle ou inapplicable, elle serait réputée non écrite, sans que cette nullité n'affecte la validité des autres stipulations ni celle du contrat dans son ensemble.

Article 30 — Droit applicable, langue et juridiction

Les présentes conditions générales et le contrat qui en résulte sont soumis au droit français.

Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fait foi sous réserve des dispositions impératives applicables.

Lorsque le Client est un consommateur, il peut saisir les juridictions compétentes en application des règles de droit commun ainsi que, lorsque les conditions légales sont réunies, la juridiction du lieu où il demeure au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Aucune stipulation du présent article ne peut avoir pour effet de priver le Client consommateur d'une compétence juridictionnelle impérative ou de l'obliger à saisir exclusivement une juridiction déterminée.

Lorsque le Client agit en qualité de professionnel et que les conditions légales d'une clause attributive de compétence sont réunies, tout litige relève de la compétence du tribunal de commerce de Chambéry, sous réserve des règles impératives applicables.

Le Client reconnaît avoir eu accès, avant la conclusion de la réservation, aux présentes conditions générales et aux Conditions tarifaires particulières applicables à son Séjour.

Les informations essentielles relatives aux prestations réservées, au prix total, aux taxes et frais supplémentaires, aux modalités de paiement, aux conditions de modification et d'annulation, à l'absence éventuelle de droit de rétractation, aux prestations annexes et aux modalités de règlement des litiges lui ont été communiquées avant qu'il ne soit lié par le contrat.

La preuve de cette communication est conservée par l'Hôtel conformément aux dispositions légales applicables.

La présente clause ne fait pas obstacle aux droits que le Client tient de la loi et ne vaut pas renonciation à une information qui n'aurait pas été effectivement communiquée avant la conclusion du contrat.