

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1- RÉSERVATION.

Le client doit s'assurer avoir pris connaissance des informations pratiques et techniques complémentaires précisées pour son séjour qui lui ont été remises lors de son arrivée au riad ou qui lui auraient été préalablement adressées par email lors de l'enregistrement de sa demande de réservation ou qui figurent encore sur le site internet du riad.

Toute réservation d'un séjour implique l'acceptation sans réserve du client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document.

### 1.1 – Renseignements préalables à toute réservation

#### 1.1.1 – Nombre de personnes

Dès la réservation, il vous sera demandé le nombre exact de personnes, leur nom et prénom et l'âge des enfants qui occuperont le logement durant votre séjour.

En effet, chaque logement est conçu et assuré pour un nombre maximum de personnes, mentionné dans le descriptif. Tout dépassement pourra soit être refusé, soit faire l'objet d'un supplément de prix sur le lieu du séjour.

#### 1.1.2 – Animaux domestiques

Les petits animaux domestiques sont acceptés. Il sera demandé au propriétaire de l'animal de fournir un certificat antirabique et de tenir ce dernier en laisse au sein du riad.

#### 1.1.3 – Situation particulière

L'état de santé du client, handicap, minorité, tutelle, etc. doit impérativement être signalés lors de la réservation afin d'émettre d'éventuelles réserves quant à la bonne adaptation et qualité du séjour.

### 1.2 – Réservation

Toute réservation doit être garantie avec un numéro de carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express) sur notre site sécurisé.

La réservation ne devient effective qu'à la réception des arrhes demandées: 30 % du montant du séjour.

Toute réservation non accompagnée d'arrhes est nulle. La réservation prend effet dès réception des arrhes et du bulletin de réservation dûment rempli et signé. Le paiement du solde du séjour se fera au comptant, en fin de séjour.

## ARTICLE 2 – TARIFS ET PRIX

### 2.1 – Tarifs – Prix

Notre tarif s'applique à tous nos clients à la même date. Les prix s'entendent en Dirham TTC et seront confirmés au client lors de la réservation.

Les tarifs de séjour diffusés n'ont, en effet, pas de valeur contractuelle et peuvent être modifiés sans préavis jusqu'à la date de confirmation de la réservation.

Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation. Il n'est sujet à modifications que dans les limites légales et réglementaires, lorsqu'elles interviennent, entre la date de réservation et la date de paiement du solde, des variations des taux de TVA applicables.

Ces tarifs s'entendent par logement et par semaine, sauf indications contraires. Ils comprennent les prestations et services indiqués sur le bulletin de réservation. Ils ne comprennent pas, les prestations supplémentaires, ni la caution.

Tous les prix, dates et conditions de séjour seront confirmés au client par le riad avant l'arrivée du client. Cependant, dans des cas exceptionnels et en fonction d'informations postérieures à la date d'édition de ce dossier, le riad pourra être amené à modifier certaines prestations ou tarifs sans être pour autant dans l'obligation de mettre à jour ce dossier.

### 2.2 – Taxe de séjour

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle s'entend par personne, par nuit.

## ARTICLE 3 – MODIFICATIONS

### 3.1 – Modifications du séjour pour force majeure

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, ou bien pour des raisons de sécurité

ou d'entretien, le riad pourrait être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement ses séjours (fermeture totale ou partielle du site, d'un équipement commun etc.).

Dans de telles circonstances, le riad préviendra le client par écrit, notamment par télécopie ou courrier électronique, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant le riad et le client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat de vente conclu entre le riad et le client pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat de vente.

### **3.2 – Modifications, par le riad, d'éléments essentiels du séjour**

Lorsque, avant l'arrivée du client, le riad se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du séjour, le client peut, après en avoir été informé par lettre recommandée avec accusé de réception quinze jours, au plus tard, avant son arrivée si le riad dispose de l'information dans ce délai:

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,
- soit accepter la modification proposée par le riad. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client, et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus lui sera restitué avant la date de son départ.

### **3.3 – Modifications, par le client, d'éléments essentiels du séjour**

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

## **ARTICLE 4 - ANNULATION –INTERRUPTION DU SÉJOUR.**

### **4.1 – Annulation**

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

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

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

En haute et basse saison, les frais d'annulation seront les suivants :

- Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour:les arrhes seront remboursées.
- Annulation entre 30 jours et 15 jours avant le début du séjour les arrhes restent acquises.
- Annulation entre 14 jours et 8 jours avant le début du séjour:60 % du montant du séjour.
- Annulation moins de 7 jours avant le début du séjour:100% du montant du séjour

Tout « no show » ainsi que tout séjour écourté sera facturé à hauteur du montant total du séjour.

### **4.2 – Interruption de séjour**

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

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

## **ARTICLE 5 – LE SÉJOUR.**

### **5.1 – Heures d'arrivée et de départ**

Les logements sont à la disposition du client à partir de 15 heures, suivant les formules choisies et conformément aux horaires indiqués sur le bulletin de réservation remis dans le carnet de séjour.

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

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

## 5.2 Frais annexes

Tous les frais annexes (téléphone, options, extras de restauration, etc. non prévus dans le bon de réservation) seront à régler en fin de séjour auprès de la réception.

## 5.3 Invités extérieurs

Le riad est un domaine privé et réservé à sa clientèle.

Toute demande d'invitation de personnes «extérieures» devra être transmise à la réception, qui donnera, son accord.

## 5.4 – Règlement intérieur

Afin de faciliter la vie lors de votre séjour, un règlement intérieur est affiché à la réception ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

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

Il est interdit de fumer dans les chambres du riad.

## 5.5 – Dommages

Les installations et équipements du riad doivent être utilisés conformément à leur destination ordinaire. Toute dégradation des locaux ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent le riad engage de plein droit la responsabilité de son auteur. Le client est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations apportés ou commis par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

# ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉS ET RÉCLAMATIONS

## 6.1 – Responsabilité

La responsabilité du riad ne pourra être engagée en cas de dégradations ou de vols d'effets personnels tant dans les logements que dans les parties communes.

Nous ne pouvons être responsables des nuisances, résultant de cas de force majeure, venant perturber, interrompre ou empêcher votre séjour.

Le client devra vérifier qu'il a bien souscrit une Assurance Multirisques et Responsabilité Civile auprès d'une compagnie notoirement solvable, le client est seul responsable de l'ensemble des biens (voitures, bagages, caméras, bijoux, argent, etc.) qu'il a sous sa garde. Il lui appartient donc de prendre les dispositions nécessaires les concernant pour en assurer leur sécurité. Il se doit également de se conformer au règlement intérieur (art.6.4.).

Ce dossier a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques erreurs, non essentielles, peuvent se présenter, elles ne modifient en rien les présentes conditions.

De plus, nous attirons votre attention sur le fait que les photos ne sont en aucun cas contractuelles et ne peuvent engager notre responsabilité. Elles ne doivent être considérées que comme de simples illustrations

## 6.2 – Réclamations

Toute réclamation éventuelle durant le séjour doit être signalée immédiatement au propriétaire du riad, et rédigée sur un document spécifique mis à disposition pour que nous puissions résoudre le problème le plus rapidement possible. Si le problème ne peut être résolu sur place, ou si un dédommagement est nécessaire, une compensation écrite sera proposée par le responsable du riad et signée par le client.

A défaut d'en avoir averti le propriétaire, le séjour sera considéré comme s'étant bien déroulé, et aucune réclamation ne sera pour plus être formulée ultérieurement.

Le client ne pourra réclamer aucune indemnité en cas de réparations urgentes devant s'effectuer durant son séjour à l'intérieur du logement.

Si une partie des services mentionnés dans le bulletin de réservation n'était pas fournie, sans que ce soit du fait du client, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire concerné.

## 6.3 – Loi applicable

Le lieu de juridiction, en cas de litige, sera le tribunal de Marrakech.