

Conditions générales de vente

1. Objet, champ d'application et dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Chalets Petry Spa & Relax (ci-après Chalets Petry), ses Clients et, pour le cas spécifique de l'achat de chèques cadeaux, les Bénéficiaires de ceux-ci.

Toutes ventes, y inclus les ventes à distance, conclues par le Client sur le site www.chaletspetryspa.lu, sur une page dédiée d'un prestataire autorisé par Chalets Petry ou adressées à Chalets Petry par téléphone et/ou courriel (e-mail) sont subordonnées à l'acceptation inconditionnelle et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Les CGV sont applicables au Client, qu'il soit une personne physique ou morale, ayant souscrit un contrat de vente ou une demande de réservation et ayant adhéré aux Conditions Générales de Vente. Le Client reconnaît que sa commande vaut acceptation inconditionnelle de ces CGV. En cas de conflit, ces-dernières prévalent sur les CGV éventuelles du Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées, en tout ou en partie, à l'initiative de Chalets Petry. La version à jour et d'application est mise à disposition des Clients sur le site internet www.chaletspetryspa.lu. Les modifications entrent en vigueur à la date de publication sur le site sauf indication contraire. Il convient donc au Client de se référer régulièrement à la dernière version des CGV publiée sur le site internet susmentionné car toute commande ou réservation implique l'acceptation implicite des CGV en vigueur sauf indication explicite contraire.

Toute revente de nos produits et/ou prestations est formellement interdite.

Les dispositions internes sont à respecter à tout moment.

Elles sont valables du moment où la réservation est soumise par le Client et jusqu'à la fin de la relation ouverte entre les parties dans le cadre du séjour et/ou des services complémentaires. Elles s'appliquent également dès que la commande d'un Chèque Cadeau est passée par le Client et durant toute la durée de validité du Chèque Cadeau.

La réservation d'un séjour, de prestations le complétant ainsi que l'achat d'un chèque cadeau à Chalets Petry implique l'adhésion aux présentes conditions générales par l'acheteur ainsi que par l'éventuel bénéficiaire tiers.

2. RESERVATION DE SEJOURS

2.1. Informations générales

La réservation d'un séjour se fait sur le site www.chaletspetryspa.lu, à travers une plateforme de réservation autorisée par Chalets Petry, par téléphone ou par courriel.

Le check-in se fait à partir de 15 h le jour de l'arrivée.

Le check-out se fait jusqu'à 10 h le jour de départ. Selon disponibilité, un Late Check-out est possible jusqu'à 18 h le jour de départ contre paiement d'un supplément.

À l'arrivée, une caution de 300 € sera bloquée sur la carte de crédit du Client et sera débloquée au plus tard 30 jours après l'arrivée.

Le petit-déjeuner est inclus.

Un nettoyage final obligatoire est effectué au départ du Client par l'Equipe de service des Chalets Petry selon les prix indiqués dans l'itinéraire de réservation.

2.2. Conditions de réservation

Un minimum de deux nuitées est requis pour un séjour.

En cas de réservation, un acompte de 30% du prix total est dû ; 60 jours avant l'arrivée, 40 % supplémentaires du prix total sont dus. En cas de réservation dans les 60 jours, un acompte de 70 % est dû.

2.3. Moyens de paiement et tarifs

Les moyens de paiement acceptés sont : Visa, Mastercard ou paiement au comptant. Les tarifs des séjours et des services en vigueur, suivant la saison, sont consultables sur le site internet www.chaletspetryspa.lu.

Si le Client effectue une réservation via une plateforme tierce en ligne (Booking.com, par exemple), une relation juridique distincte avec cette plateforme s'applique. Cette tierce partie appliquera ses propres Conditions Générales de Vente et Chalets Petry ne sera pas responsable des actes ou omissions de cette partie, notamment le respect des droits du Client en matière de protection des données au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

2.4. Conditions d'annulation

30% du prix total sont à régler en cas d'annulation plus que 60 jours avant le séjour.

70 % du prix total sont à régler lors d'une annulation endéans les 60 jours avant le séjour.

En cas de non-présentation 100 % du prix total sont à régler.

3. Déroulement du séjour

3.1. Identification à l'arrivée (check-in)

Il sera demandé au Client de présenter sa pièce d'identité ou un passeport valide afin de compléter une Fiche d'hébergement obligatoire selon les [exigences réglementaires](#). Le Client sera invité à remplir la fiche en ligne en amont de son arrivée de sorte à faciliter son check-in.

Une caution de 300 € sera bloquée sur la carte de crédit du Client et sera débloquée au plus tard 30 jours après l'arrivée. Une pièce d'identité correspondante à la carte de crédit sera par ailleurs demandée dans le cadre des mesures de prévention contre la fraude aux cartes bancaires. Le numéro et la date d'expiration de la carte de crédit sont sauvegardés dans le dossier Client pour toute la durée du séjour puis supprimés après le règlement du solde à la suite du check-out.

3.2. Accès au chalet

En amont de l'arrivée du Client, le chalet mis à sa disposition est vérifié, fonctionnel et en bon état. L'occupation du logement sous-entend la reconnaissance par le Client de l'inventaire et l'état du mobilier et le Client est invité à signaler sans délai tout défaut.

Le chalet est disponible à partir de 15h et doit être libéré avant 10h ou 18h avec l'option « Late Check-out » contre paiement d'un supplément et suivant disponibilité.

3.3. Paiement du solde du séjour (check-out)

La totalité du prix du séjour, incluant le solde de la location du chalet et les éventuelles prestations supplémentaires, se fait le jour du départ, lors du check-out, à la réception.

En cas de défaut de paiement par le Client, des poursuites judiciaires sont intentés.

4. Conditions de séjour et règlement intérieur de l'établissement

4.1. Généralités

4.1.1. Effets personnels, comportement et dégradations

Les effets personnels du Client, qu'ils soient laissés dans le chalet ou dans les espaces communs de l'établissement, relèvent de sa seule responsabilité. Chalets Petry ne saurait être tenu responsable du vol, des détériorations ou des dommages aux effets personnels du Client.

Le Client s'engage à utiliser le logement et les installations mises à sa disposition en bon père de famille. Ainsi, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public pourra aboutir à une demande expresse de quitter l'établissement sans que le Client ne puisse demander le remboursement de tout ou partie du séjour. Dans le cas où le règlement n'aurait pas encore été effectué dans sa totalité, le Client devra s'acquitter du prix du solde du séjour et services réservés avant de quitter l'établissement.

4.1.2. Tabac

Les chalets ainsi que la salle de séjour (commune) sont des zones non-fumeurs, suivant la loi antitabac de 2013 qui généralise l'interdiction de fumer dans tous les lieux publics.

La responsabilité du Client sera engagée pour tous dommages directs et/ou indirects résultant de l'acte de fumer et sera redevable de l'intégralité du montant des frais qui en découleront (nettoyage et/ou remise en état initial de l'élément ou l'espace endommagé).

4.1.3. Nuisances sonores

Le Client s'engage à respecter le repos et la sérénité des autres Clients et notamment s'agissant des bruits ou nuisances sonores, en particulier entre 22h et 06h du matin. Tout bruit excessif de voisinage du fait du comportement d'une personne ou d'un animal sous la responsabilité du Client, pourra aboutir à une demande expresse de quitter l'établissement sans que le Client ne puisse demander le remboursement de tout ou partie du séjour. Dans le cas où le règlement n'aurait pas encore été effectué dans sa totalité, le Client devra s'acquitter du prix du solde du séjour et services réservés avant de quitter l'établissement.

4.2. Prestations

4.2.1. Petit déjeuner

Le client peut profiter d'un petit déjeuner livré au chalet ou de type buffet dans la salle « Stübli » avoisinante.

4.2.2. Utilisation du sauna, de la cabine infrarouge et du jacuzzi extérieur

Le Client est prié d'utiliser des serviettes pour s'asseoir dans le sauna et de respecter les règles affichées.

Le Client est prié d'éteindre le Whirpool après utilisation et de remettre impérativement le couvercle.

4.2.3. Wifi

Un réseau Wifi est mis à disposition du Client dans le chalet. Le réseau ne comporte pas de protection antivirus, de pare-feu ou autres dispositifs de sécurisation des échanges de données (chiffrement, etc.) ; les mesures de sécurité éventuelles sont à prévoir au niveau des appareils du Client. Chalets Petry se dégage de toutes responsabilités liées à l'utilisation de la connexion réseau.

Par ailleurs, le Client s'engage à utiliser l'accès mis à sa disposition conformément à la législation en vigueur et de s'abstenir de tout acte illicite.

Chalets Petry se réserve le droit de bloquer ou limiter les accès à sa seule discrétion et à tout moment.

4.2.4. Parking

Un parking extérieur gratuit est mis à disposition du Client (maximum 2 places par chalet).

4.2.5. Barbecue

Un barbecue est mis à disposition du Client à l'extérieur de son chalet. Le charbon n'est pas fourni.

4.2.6. Service pendant le séjour

Un service quotidien dans le chalet avec changement de serviettes est compris. Le personnel intervient quotidiennement à partir de 9h00. Si le Client ne souhaite pas être dérangé ou s'il ne souhaite pas profiter de ce service, il doit en informer la réception ou utiliser le panneau d'affichage correspondant se trouvant à l'extérieur de la porte d'entrée du chalet.

Toutefois le contrôle des eaux du jacuzzi doit se faire impérativement par l'équipe de service des Chalets Petry afin de garantir les conditions d'hygiène nécessaires.

Les chiens ne doivent pas être laissés seuls à l'intérieur du chalet pendant l'intervention du personnel de service.

4.2.7. Cheminée

Tous les chalets disposent d'une cheminée. Chalets Petry met le bois pour la cheminée à disposition du Client. Pour des raisons de prévention d'incendie, le Client ne doit jamais déposer des objets sur la cheminée. Le Client doit veiller à ce que les enfants n'aient pas d'accès direct à la cheminée.

4.2.8. Lit d'appoint et chaise bébé

Chalets Petry fournit des lits bébés sur demande et ceci jusqu'à un maximum de deux lits par chalet.

4.3. ANIMAUX DOMESTIQUES

Les chiens sont les bienvenus dans l'établissement jusqu'à un maximum de deux chiens par chalet (sauf chien accompagnateur de personnes à besoins spécifiques) sous réserve que le calme et la sérénité des autres clients n'en soient pas affectés,

Une demande préalable devra être effectuée par le Client.

Le Client s'engage à ne pas laisser son animal de compagnie seul dans le chalet et ce dernier doit être tenu en laisse dans les parties communes de l'établissement.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans la salle de restauration (petit déjeuner) ni dans les espaces Spa (sauf chien accompagnant de personnes à besoins spécifiques).

5. Droit de rétractation

Conformément à la Directive 2011/83/UE et à la réforme du droit de la consommation du 2 avril 2014, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la confirmation de la réservation en cas de réservation en ligne.

Ce délai de rétractation sera considéré comme caduque dès lors que le séjour est entamé ou la date et heure du service dépassé (dans le cas où le début du séjour ou du service réservé se ferait endéans le délai de 14 jours en question).

Veuillez noter que ce droit est valable uniquement pour les commandes à distance passées en ligne ou par email/téléphone et n'est pas applicable aux commandes faites sur place, au sein de l'établissement.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client doit adresser, dans ce délai de 14 jours, une demande explicite dans laquelle il indique souhaiter faire valoir son droit d'annulation. Cette demande peut être adressée par courrier ou courriel avec les informations suivantes : identification du client (nom complet, adresse, adresse email, numéro de téléphone, BIC/IBAN pour le remboursement), identification de la réservation (identifiant (code) unique, date, montant).

Modèle de demande d'annulation pour référence :

Objet : Annulation de la réservation [identifiant de réservation]

Client :

- [NOM et Prénom]
- [Adresse]
- [E-mail]
- [Téléphone]
- [BIC/IBAN pour remboursement]

Réservation :

- [Code/identifiant unique]
- [Date]
- [Montant]

La demande est à envoyer

- Par e-mail à info@chaletspetryspa.lu, ou
- Par courrier à :
Chalets Petry Spa & Relax
9, an der Gaessel
L-9452 Bettel
Luxembourg

En cas de rétractation, Chalets Petry rembourse les paiements concernés, y compris, le cas échéant, les frais de livraison à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client aurait choisi un mode de livraison autre que le mode moins cher de livraison standard proposé par Chalets Petry sans délai excessif et au plus tard 30 jours à compter du jour où la décision de rétractation aura été reçue.

Le remboursement se fait par virement bancaire ou en utilisant le même moyen de paiement que le Client a utilisé pour la transaction initiale pour autant que ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Chalets Petry se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que le Client ait fourni toutes les informations nécessaires à l'annulation et au remboursement.

6. CHÈQUES CADEAUX

6.1 CONDITIONS D'ACHAT ET DE PAIEMENT

Les chèques cadeaux sont proposés par Chalets Petry avec une valeur choisie par l'acheteur : c'est ce dernier qui en détermine le montant au moment de la commande. Le bénéficiaire pourra librement choisir un séjour et/ou service pour le montant du chèque ou compléter le prix dans le cas où les prestations choisies en dépassent le montant.

Pour acquérir un chèque cadeau, l'acheteur passe commande sur le formulaire disponible sur le site www.chaletspetryspa.lu, sur le formulaire d'une page dédiée d'un prestataire autorisé par Chalets Petry ou en adressant une demande à Chalets Petry par téléphone et/ou courriel en indiquant le montant souhaité. Le Client procède au paiement en ligne. Il est également possible de passer commande par contact direct avec le vendeur qui proposera alors éventuellement d'autres types de paiement (virement bancaire, par exemple). Dans ce cas, l'émission du chèque cadeau n'interviendra qu'après confirmation du règlement du montant.

6.2 ENVOI DU CHEQUE CADEAU

L'envoi du chèque cadeau se fait par courriel (e-mail) à l'adresse fournie par le Client. Cette adresse peut être celle du Client ou celle de la personne à qui ce dernier souhaite offrir le chèque cadeau (Bénéficiaire).

6.3 INDIVIDUALISATION DES CHEQUES CADEAUX ET FRAUDE

Le chèque cadeau possède un code unique d'identification spécifique au Client et/ou aux Bénéficiaires désignés du chèque cadeau.

Le Bénéficiaire en possession du chèque cadeau peut l'utiliser pour la réservation de séjours et prestations selon les conditions d'utilisation en vigueur. Toute tentative de fraude ou de détournement d'utilisation pourra être considérée comme un motif d'annulation de la vente et d'invalidité du chèque cadeau sans possibilité de réclamer une quelconque indemnité à Chalets Petry.

6.4 VALEUR DU CHEQUE CADEAU

Le Client détermine la valeur du Chèque Cadeau qu'il souhaite commander. Le chèque cadeau sera émis avec la valeur choisie.

6.5 DROIT DE RETRACTION SPECIFIQUE AUX CHEQUES CADEAUX

Conformément à la Directive 2011/83/UE et à la réforme du droit de la consommation du 2 avril 2014, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours

- à compter de la réception de l'e-mail avec le chèque cadeau par le Client et/ou le Bénéficiaire, en cas de commande en ligne avec livraison par e-mail ;
- à compter de la réception physique par le Client ou un tiers désigné par celui-ci, autre que le transporteur, en cas de chèques cadeaux avec livraison physique.

Ce délai de rétractation sera considéré comme caduque dès lors que le chèque cadeau est utilisé (dans le cas où l'utilisation se ferait endéans le délai de 14 jours en question).

Veillez noter que ce droit est valable uniquement pour les commandes à distance passées en ligne ou par email/téléphone et n'est pas applicable aux commandes faites sur place, au sein de l'établissement.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client doit adresser, dans ce délai de 14 jours, une demande explicite dans laquelle il indique souhaiter faire valoir son droit d'annulation. Cette demande peut être adressée par courrier ou courriel avec les informations suivantes : identification du client (nom complet, adresse, adresse email, numéro de téléphone et BIC/IBAN pour le remboursement), identification du chèque cadeau (identifiant (code) unique, date, montant et, éventuellement, bénéficiaire). Dans le cas d'un chèque cadeau envoyé à un bénéficiaire tiers (autre que le Client, lui-même), l'annulation du chèque cadeau s'accompagnera d'une notification au Bénéficiaire : dans ce cas, les informations de contact du Bénéficiaire devront également être mentionnées dans la demande d'annulation.

Modèle de demande d'annulation pour référence :

Objet : Annulation de la commande [identifiant de commande ou du chèque cadeau]

Client :

- [NOM et Prénom]
- [Adresse]
- [E-mail]
- [Téléphone]
- [BIC/IBAN pour remboursement]

Chèque cadeau :

- [Code/identifiant unique]
- [Date]
- [Montant]

Si applicable :

- [NOM et Prénom du bénéficiaire]
- [E-mail et/ou téléphone du bénéficiaire]

La demande est à envoyer

- Par e-mail à info@chaletspetryspa.lu, ou
- Par courrier à :
Chalets Petry Spa & Relax
9, an der Gaessel
L-9452 Bettel
Luxembourg

En cas de rétractation, Chalets Petry rembourse les paiements concernés, y compris, le cas échéant, les frais de livraison à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client aurait choisi un mode de livraison autre que le mode moins cher de livraison standard proposé par Chalets Petry sans délai excessif et au plus tard 30 jours à compter du jour où la décision de rétractation aura été reçue.

Le remboursement se fait par virement bancaire ou en utilisant le même moyen de paiement que le Client a utilisé pour la transaction initiale pour autant que ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Chalets Petry se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que le Client ait fourni toutes les informations nécessaires à l'annulation et au remboursement.

6.6 REGLES DE VALIDITE DES CHEQUES CADEAUX

Le Chèque Cadeau est valable tant en haute que basse saison, dans les limites de confirmation d'une réservation. La date limite d'utilisation (date de validité) est indiquée sur le Chèque Cadeau.

Lors de l'utilisation du Chèque Cadeau, si le montant d'achat est inférieur à sa valeur faciale, aucun remboursement de solde ne sera effectué.

6.7 REGLES D'UTILISATION DES CHEQUES CADEAU

Un Chèque Cadeau ne peut pas être vendu, cédé ou échangé. Il ne peut être remplacé ni remboursé (même partiellement) pour quelque motif que ce soit (perte, vol, détérioration/destruction, dépassement de la date de validité, etc.).

Il n'est pas possible de reporter ou reconduire la période de validité d'un Chèque Cadeau : en cas de non-utilisation à la date limite de validité, le Chèque Cadeau sera définitivement perdu.

Le bénéficiaire utilise son Chèque Cadeau pour régler sa réservation de séjour aux Chalets Petry Spa & Relax selon les présentes conditions générales, sans escompte ou conditions particulières possibles.

Le chèque cadeau s'utilise en une seule fois, n'est pas divisible (ne peut être utilisé en plusieurs fois) et le séjour réservé ne peut être modifié ou annulé que selon les conditions générales applicables aux réservations.

7 MASSAGES

Les massages proposés sont des soins de confort sans finalité médicale. La prise du rendez-vous pour l'accès au massage suppose que le client n'ait pas de contre-indication médicale à profiter du soin en question. Chalets Petry décline toute responsabilité en ce sens.

Les massages peuvent être réservés en ligne ou par téléphone dans les cas urgents ou demandes de réservation à très court terme, sous réserve de disponibilité et de confirmation par la personne responsable de l'équipe de massage.

8 Limites de responsabilité et cas de force majeure

Les prestations proposées sont conformes à la législation luxembourgeoise en vigueur. La responsabilité de Chalets Petry ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers.

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche Chalets Petry d'exécuter tout ou partie des prestations réglées ou réservées par le Client.

En cas de force majeure et, notamment, de sinistre affectant le lieu et/ou les installations de manière importante, indépendamment de son origine (inondation, interruption de la fourniture d'énergie, catastrophe naturelle, etc.) et entraînant la fermeture totale ou partielle de l'établissement, un report

de la date de validité des séjours et/ou services dans les mêmes conditions de prestations sera proposé au Client. Les dates seront à déterminer d'un commun accord avec le Client.

Si le Client refuse les nouvelles dates proposées, il ne pourra alors demander le remboursement que de la somme versée pour le règlement du séjour et/ou des prestations correspondantes (sans supporter de pénalités ou de frais).

Les parties devront faire en sorte de prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un évènement de force majeure.

9 DONNÉES PERSONNELLES

Chalets Petry traite les données personnelles qui lui sont soumises par les personnes physiques en conformité avec les lois et règlements applicables et, notamment, avec le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, communément abrégé « RGPD » ou « GDPR ».

Pour plus de détails au sujet de notre politique de traitement des données, la politique de confidentialité en vigueur est consultable sur le site www.chaletspetryspa.lu.

10 MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Chalets Petry se réserve le droit de modifier à tout moment et sans avertissement préalable tout ou partie des CGV, notamment en vue de les adapter à des modifications dans les prestations de service offertes, dans les exigences légales et réglementaires ou découlant d'impératifs tels que la situation sanitaire.

Les CGV en vigueur sont disponibles sur www.chaletspetryspa.lu.

11 DROIT APPLICABLE EN CAS DE LITIGE

Ces CGV sont régies par le droit luxembourgeois qui s'appliquera aux relations contractuelles entre Chalets Petry et le Client ainsi qu'aux autres documents contractuels éventuellement conclus entre les parties.

En cas de litige ne pouvant pas être résolu à l'amiable, les tribunaux Luxembourgeois seront seuls compétents sans que Chalets Petry ne s'interdise le droit de saisir tout autre tribunal compétent le cas échéant.

La version française des CGV est à considérer comme celle de référence, les autres versions en étant des traductions.