

Conditions générales de vente EXCELLENCE GROUP

CLERHOTELS exploité sous le nom commercial EXCELLENCE GROUP est une entreprise immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le N° RCS 20_202_457_445 dont le siège social est au 14 Grand Rue 9710 Clervaux Luxembourg, et dont le n° de TVA intracommunautaire est

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute réservation effectuée auprès de EXCELLENCE GROUP, quel que soit le canal utilisé, notamment via le site internet, par téléphone, par e-mail ou directement sur place à la réception de l'établissement.

1. Preamble

1. Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels.
2. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
3. L'ensemble des informations accessibles sur le Site web permettant la réservation des services, est présenté en langue française ainsi que dans plusieurs autres langues étrangères
4. Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.
5. L'accord du client concernant les conditions générales de vente de EXCELLENCE GROUP et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.
6. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

EXCELLENCE GROUP édite et exploite le site web <https://www.excellence-group.lu/>, site de réservation hôtelière.

Service en ligne

1. Le site internet permet de réserver des chambres, des services de bien-être, ainsi que des prestations proposées dans les restaurants Chloé et la Brasserie Koener, au sein de l'établissement
2. Le client déclare avoir obtenu de EXCELLENCE GROUP toutes les informations nécessaires sur le Site Web.
3. Toute réservation par le Site Web suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé.
4. Le Site mentionne les informations suivantes :
 - La notice légale permettant une identification précise de l'établissement, et indiquant sa raison sociale, l'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social, son numéro individuel d'identification d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée.
 - Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés.
 - Les prestations complémentaires proposées.
 - Les prix ; Les modalités de paiement ; et les moyens de paiement acceptés

- Les conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé ;
- La durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci ;

2. Objet

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par EXCELLENCE GROUP sur son Site web par téléphone, par e-mail ou directement sur place à la réception de l'établissement. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé. Les présentes conditions générales englobent également la Charte clients de protection des données personnelles. En acceptant les présentes conditions générales, le client accepte expressément les dispositions de cette Charte.

3. Champ d'application et durée

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web EXCELLENCE GROUP par téléphone, par e-mail ou directement sur place à la réception de l'établissement. Ces conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services sur le Site. EXCELLENCE GROUP se réserve le droit, sans préavis, de fermer temporairement ou définitivement l'accès aux réservations que ce soit en ligne, en physique ou par email... En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation.

4. Réservation

1. Le client choisit les services présentés sur le Site web ou en direct par email, téléphone ou en réception.
2. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
3. Le client pourra réserver, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre de dix (10) chambres maximum par réservation. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires..., il est nécessaire de contacter directement l'établissement à l'adresse e-mail suivante : hello@excellence-group.lu
4. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de EXCELLENCE GROUP ne peut être recherchée à cet égard.
5. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

5. Processus de réservation

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire d'un bon de réservation dématérialisé envoyé par email. La réservation est réputée formée dès la réception de la confirmation de réservation ou lors du prépaiement par carte bancaire.

Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

La procédure de réservation en ligne comprend notamment les étapes suivantes :

- Étape 1 : recherche d'un hôtel et choix de la chambre et d'un tarif ;

- Étape 2 : sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires (valable uniquement sur le Site) ;
- Étape 3 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif, prestation complémentaire), dans le cas de la réservation en ligne uniquement ;
- Étape 4 : renseignement des coordonnées du client ;
- Étape 5 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement
- Étape 6 : consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;
- Étape 7 : validation de la réservation par le client.

6. Accusé de réception de la réservation

La confirmation de réservation du client se fait par l'envoi sans délai d'un courrier électronique au client à l'adresse électronique qu'il a préalablement renseignée. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, les conditions d'annulation, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

7. Service client

Pour toute réclamation relative à une réservation hôtelière, votre demande est à adresser par e-mail à l'adresse suivante : hello@excellence-group.lu

Ou par écrit à l'adresse postale suivante : 14 Grand Rue 9710 Clervaux Luxembourg

8. Annulation ou modification du fait du client

Conformément à l'article L.222-9 du Code de la consommation luxembourgeoise, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services d'hébergement fournies à une date ou selon une période déterminée. Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.

Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent :

- L'annulation ou la modification de la réservation peut s'effectuer directement sur le Site web ;
- Dans le cas contraire la modification ou annulation de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

En cas d'interruption du séjour du fait du client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 11.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou à titre commercial.

9. Séjour à l'hôtel

À votre arrivée à l'hôtel, un dépôt de garantie sera temporairement bloqué sur votre carte bancaire. Cette somme ne sera pas débitée mais servira de garantie pour couvrir d'éventuels frais supplémentaires ou dommages. La libération de cette empreinte bancaire sera effectuée après votre départ, sous réserve d'une vérification de l'état de la chambre et de l'absence de frais impayés. Le délai de restitution de la somme dépend de votre établissement bancaire.

Animaux de compagnie ; Les animaux de compagnie sont admis au sein de l'établissement dans les chambres et au bar mais pas au restaurant. Veuillez nous informer à l'avance de leur présence afin de garantir un accueil adapté.

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

L'hôtel EXCELLENCE GROUP dispose d'un Règlement Intérieur destiné au client. Le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Le client s'engage à respecter les règles de l'hôtel :

- Il est strictement interdit de fumer dans les espaces désignés comme non- fumeurs. Des zones fumeurs sont aménagées à l'extérieur de l'hôtel, où des cendriers sont à votre disposition, ainsi que sur les terrasses extérieures. Tout manquement à cette règle entraînera une amende de 250 €.
- Toute dégradation ou perte causée par le client sera facturée.

Un accès wifi gratuit est offert aux clients. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

10. Responsabilité

Les photographies présentées sur le Site web ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'hôtel présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site web de l'hôtel, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

EXCELLENCE GROUP ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, imprévisible et insurmontable, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

EXCELLENCE GROUP décline toute responsabilité en cas de :

- Vol ou perte d'objets dans les chambres ou espaces communs.
- Dommages causés par des événements extérieurs (force majeure).

12. Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance de EXCELLENCE GROUP par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel directement auprès de l'hôtel ou aux coordonnées du Service Client indiquées plus haut.

13. Prix

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'hôtel et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site web. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'hôtel, sauf dispositions particulières indiquées sur place. Si le débit à l'hôtel s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client.

Sauf mention contraire sur le Site ou au sein de l'établissement, les prestations complémentaires (petit déjeuner, consommations diverses ...) ne sont pas incluses dans le prix sauf mention contraire précisé sur la confirmation de réservation.

La taxe de séjour est à régler directement sur place auprès de l'hôtel sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne où ce montant peut être inclus.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Si le débit à l'hôtel s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client. Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'hôtel au moment de l'arrivée ou du départ de votre séjour, et que la monnaie du client n'est pas la même que celle de l'hôtel, le tarif débité par l'hôtel est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour à l'hôtel.

EXCELLENCE GROUP lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande. Les tarifs peuvent être majorés de différentes taxes communales. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune auprès de l'établissement.

Certaines offres promotionnelles disponibles sur internet sont vendues exclusivement sur internet soit uniquement à distance et en aucun cas à la réception de l'hôtel.

14. Paiement

1. Pour toutes réservations que ce soit en ligne, par téléphone, par email ou directement en réception, le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement via la plateforme de paiement *secure-hotel-booking*. Il doit se présenter à l'hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. L'hôtel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

2. Le débit du paiement s'effectue à l'hôtel lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'hôtel pourra demander au client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

3. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'hôtel débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation et les éventuelles nuits supplémentaires de la réservation seront annulées sans frais sauf s'il en est indiqué autrement dans les conditions de vente du tarif réservé.

4. EXCELLENCE GROUP a choisi *secure-hotel-booking* afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée *secure-hotel-booking*. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'hôtel d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

5. Si le client réserve plusieurs chambres mais que le prépaiement n'est nécessaire que pour une seule chambre par exemple, dans ce cas, la carte de paiement qui est utilisée sur la plate-forme de paiement permet de payer la chambre concernée par le prépaiement et la carte de paiement qui aura été saisie servira de garantie pour les autres chambres.

6. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration si le petit déjeuner est choisi, et toutes autres prestations complémentaires sélectionnée par le client.

7. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.

8. Certains hôtels peuvent générer des factures/notes par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible directement auprès de l'établissement.

9. Notre système de réservation en ligne est conforme aux normes PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Cette conformité garantit que toutes les données de paiement traitées sur notre plateforme respectent les exigences internationales en matière de sécurité des transactions bancaires.

Les mesures de sécurité mises en œuvre incluent notamment :

- Le cryptage SSL/TLS de bout en bout lors de la transmission des données.
- La non-conservation des données complètes de cartes bancaires au-delà du temps strictement nécessaire à la transaction.

- Des audits réguliers, des tests de vulnérabilité et la gestion proactive des risques de sécurité.

Les transactions sont gérées via des prestataires de paiement agréés et certifiés PCI-DSS

Pour plus d'informations nous vous invitons à consulter <https://www.d-edge.com/fr/product/payment-automation/>

15. Conservation - Archivage

EXCELLENCE GROUP assure la conservation de l'écrit constatant la conclusion du contrat portant sur un montant supérieur ou égal à cent vingt (120) euros à compter de la conclusion du contrat et jusqu'à l'exécution de la prestation de services pendant une durée de dix (10) ans, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée. Les documents contractuels seront conservés sous format électronique ou format papier.

16. Respect de la vie privée et des données à caractère personnel

1. EXCELLENCE GROUP met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont elle est responsable.

2. Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

3. À défaut de renseignement identifié comme obligatoire, EXCELLENCE GROUP pourrait ne pas pouvoir enregistrer de réservation ou gérer les réclamations de ce dernier.

4. Les informations traitées sont destinées à EXCELLENCE GROUP, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne).

5. Le client peut autoriser EXCELLENCE GROUP à communiquer ses données personnelles à des tiers dans le respect de la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement *secure-hotel-booking* à la banque de l'hôtel, pour l'exécution du contrat de réservation hôtelière. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. *secure-hotel-booking* en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis EXCELLENCE GROUP à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

6. Le client dispose d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification des données personnelles le concernant en écrivant à hello@excellence-group.lu. EXCELLENCE GROUP est notamment susceptible d'adresser par courrier électronique à ses clients sa "newsletter" (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à son séjour hôtelier, en mettant à la disposition du client un lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique de prospection commerciale.

7. La politique de protection des données personnelles valable en europe est consultable via ce lien : https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection_en?prefLang=fr

17. Convention de preuve

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales, des conditions de vente du tarif réservé et la confirmation de réservation, ainsi que les éventuelles conditions particulières par voie électronique a entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite sur support papier.

18. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'hôtel choisi se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client. L'éventuel surcoût de la chambre, et/ ou le transport entre les deux hôtels restent à la charge de l'hôtel choisi.

19. Force majeure

1. La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté des parties, qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'exécuter tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux luxembourgeois, conformément aux dispositions légales applicables, notamment les articles 1147 et 1148 du Code civil luxembourgeois.

2. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

20. Règlement des litiges

Le client est informé par EXCELLENCE GROUP de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, conformément aux dispositions de la loi luxembourgeoise du 24 février 2016 relative à la médiation.

Médiation en cas de litige. Après avoir contacté le service client ou la direction de l'hôtel pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le client peut saisir le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) ou tout autre organisme de médiation agréé au Luxembourg. Les informations concernant l'organisme de médiation compétent (coordonnées et modalités de saisine) sont disponibles sur demande auprès de l'hôtel ou en consultant le site officiel du CMCC (www.cmcc.lu). La saisine de l'organisme de médiation peut être effectuée dans un délai de douze (12) mois après la date de la première réclamation écrite.

21. Loi applicable

Les conditions générales de vente EXCELLENCE GROUP sont régies par la loi luxembourgeoise sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

22. Intégralité

Les présentes conditions générales de vente EXCELLENCE GROUP les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.

Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, la confirmation de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre la confirmation de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

23. Nullité

1. Si une ou plusieurs stipulations des conditions générales de vente EXCELLENCE GROUP sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

24. Langue

La langue faisant foi est le français. Si les conditions générales de vente EXCELLENCE GROUP venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties.

25. Évolution/modification des conditions de vente par internet

Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par EXCELLENCE GROUP. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne par EXCELLENCE GROUP. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera automatiquement pour tous les clients, sauf pour les réservations antérieures à la date de mise en ligne pour lesquelles la précédente version des conditions générales de vente acceptée demeure applicable.

Le client se doit également de consulter les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif, type de chambre ou type de prestation, figurant sur la liste des tarifs.