Conditions générales de vente - Résidence de Tourisme Domaine & Spa du HIRTZ

Par convenance, une traduction des CGV en langue anglaise a été établie. Toutefois, en cas de litige, seul le texte français fera foi.

Article 1. DÉFINITIONS

Les termes employés dans le corps des CGV, y compris son préambule, et débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Le « **Domaine** » désigne le Domaine & Spa du HIRTZ société enregistrée sous l'appellation SAS EA LM Hirtzenstein ayant pour activité principale déclarée Résidence de tourisme, hôtels, restaurants et bars avec exploitation de licence IV, centre d'événements (hors spectacles vivants) toute activité d'esthétique et de soins du corps.

Adresse : Lieudit Hirtzenstein 68700 Wattwiller

Tél. 03 89 81 00 00

N° de siret : 80046537900025

Code APE : 5510Z

N° de TVA intracommunautaire : FR32800465379

Le « **site** » désigne le site internet www.domaine-hirtz.com créé par le Domaine et hébergé par la société PremièrePlace.

Le «**Client**» désigne la personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des CGV, ainsi que toute personne pour le compte de laquelle une commande a été effectuée.

Le « **Contrat** » constitue l'ensemble des documents formalisant les engagements réciproques consentis entre le Domaine et le Client : il s'agit notamment des présentes Conditions Générales de ventes ainsi que du règlement intérieur propre à la résidence de tourisme telles que récapitulées dans l'Email de Confirmation. Ou les conditions générales de ventes propre à un service proposé par le Domaine comme les séminaires - mariages - location de salle .

« **Séjour** » ou « **réservation** » désignent les prestations réservées en ligne sur notre site internet, par mail, par téléphone ou sur place.

« **Partenaire** » désigne tout prestataire réalisant des prestations pour le compte du Domaine. Il peut notamment s'agir de sociétés de location, d'association ou d'organisateurs d'événements.

« **Prestation** » désigne toute prestation délivrée par le Domaine & Spa du HIRTZ, que

celles-ci soient présentées sur son site internet ou autres outils de communication ou élaborées sur-mesure sur la base d'une demande spécifique.
« **Politique de Confidentialité** » : désigne la politique de protection des données personnelles.
« **Email de Confirmation** » : désigne l'email de confirmation adressé par le Domaine au Client à l'adresse email renseignée par le Client lors de la réservation et/ou l'achat, contenant un récapitulatif du Contrat et précisant notamment les conditions de la réservation (Services réservés, Conditions Particulières du Tarif Réservé, prix et taxes éventuelles, prix des Services Accessoires, heures de check-in/check-out, règles applicables au séjour dans l'établissement, dates de réservation, garantie) et/ou le détail de la commande effectuée.
« **Services** » : désignent les Services d'hébergement, Services du Spa Nordique, Services de Restauration et autres Services Accessoires proposés aux Clients par le Domaine.
« **Services Accessoires** » : désigne les produits et/ou services additionnels proposés au Client lors de la réservation d'un service d'hébergement (tels que, par exemple, bouteille de champagne, supplément LOVE etc.).
« **Service d'hébergement** » : désigne la prestation d'hébergement au sein de la résidence, pour la durée et aux dates sélectionnées par le Client et dans les conditions prévues aux présentes et/ou sur le Site.
« **Service de Restauration** » : désigne la prestation de restauration proposée par le restaurant « L'auberge du HIRTZ » ou l'espace de restauration « La Table des Cerfs » présent dans le Spa Nordique.
« **Service du Spa Nordique** » : désigne les prestations de bien-être proposées au sein de l'Institut de Bien-être le Spa Nordique.
« **Taxe de séjour** » : désigne l'impôt communal imposé par la ville et à régler en sus par le client au moment de son départ. La taxe de séjour en vigueur est due par personne majeure (18 ans et plus) et par nuit. Le montant en résidence de tourisme 4 étoiles est fixé à 1€ pour l'année 2026.
« **Politique d'Annulation** » : désigne les conditions particulières applicables à la modification et/ou à l'annulation d'un Service de Soin ou d'un Service de Restauration :
« **Meilleur tarif disponible** » : désigne un tarif que le client peut choisir lors de la réservation, il est annulable sans frais jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée.
« **Tarif Non Annulable/Non Remboursable** » : désigne un tarif que le client peut choisir lors de la réservation, il est non échangeable, non remboursable et non modifiable et cela peu importe le motif de l'annulation. Le montant total TTC du séjour sera prélevé dès réception de la réservation.

Article 2. CHAMP D'APPLICATION
Le Contrat s'applique à toutes les Commandes effectuées sur le Site internet, par le biais de la plateforme téléphonique ou directement dans les locaux d'accueil physique du Domaine ou par mail. Elles sont également applicables à toute(s) Prestation(s) additionnelle(s) validée(s) par le Client au cours de son séjour.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à l'ensemble des Clients, qu'ils effectuent des réservations individuelles (pour 1 à 15 personnes) ou de groupe (pour 15 personnes ou plus).
Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits ci-après.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 11 novembre 2015. Cette version annule et remplace les versions antérieures.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente. Celles-ci sont référencées par lien hypertexte sur le Site internet avant confirmation de la Commande, sur place

Il est conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé de lire les présentes Conditions Générales de Vente avant la validation de toute nouvelle Commande, dès lors que lesdites CGV peuvent être modifiées à tout moment.

Article 3. DESCRIPTION DES SERVICES
Les informations et visuels figurant sur les différents supports de communication (brochures, catalogues, Site internet, etc) du Domaine peuvent faire l'objet de modifications portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du Contrat.
Le Domaine, agissant au nom de ses Partenaires éventuels, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos, illustrations et cartographies donnant au Client un aperçu des Prestations proposées.Lesdits visuels ne pouvant cependant pas refléter exactement le contenu des Prestations, le Client peut solliciter de plus amples informations auprès du Domaine sur les caractéristiques desdites Prestations par téléphone 03 89 81 00 00 (appel non surtaxé) Ou par mail contact@domaineduhirtz.com
Il est expressément convenu que certaines activités proposées par le Domaine ou l'un de ses Partenaires ne sont pas nécessairement disponibles selon la saison et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants.
Le Site permet au Client de réserver un ou plusieurs Service(s) au sein de l'établissement.
Les caractéristiques essentielles des Services et/ou des Cadeaux sont décrites sur le Site.
Les photographies présentées sur le Site 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 le Domaine et/ou Services et/ou Cadeaux présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. En tout état de cause, le Domaine ne saurait être tenu pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir à cet égard.

Article 4. RÉSERVATION
4.1 Informations préalables

Pour toute réservation, quel que soit le support, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans (ou être mineur émancipé).
Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit pour effectuer une réservation, que ces données le concernant directement ou un autre participant aux Prestations.
Tout agissement frauduleux dans ce cadre ou qui contreviendrait notamment aux conditions du Contrat pourra entraîner le refus par le Domaine, à tout moment, de permettre au Client de finaliser sa Commande, d'accéder aux Prestations concernées et/ou à des poursuites judiciaires.
Toute réservation et/ou achat suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des CGV. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.
Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des Services et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation et/ou son achat en parfaite connaissance de cause. Des vérifications complémentaires peuvent être réalisées directement auprès du Domaine si nécessaire, via l'onglet « Contact » disponible sur le Site.
Il est rappelé à toutes fins utiles que le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la résidence ou de la Société ne peut être recherchée à cet égard.
Dans le cas d'une réservation de groupe ou d'un mariage des CGV particulières vous seront transmises merci de vous y référer.

4.2 PROCESSUS DE RÉSERVATION D'UN SERVICE HÉBERGEMENT

4.2.1 VIA LE SITE INTERNET

La réservation d'un Service d'hébergement se déroule comme suit pour une réservation via son site internet www.domaine-hirtz.com :

· le Client sélectionne sa date d'arrivée et sa date de départ de la résidence ainsi que le nombre de personnes concernées par la réservation ;

· le Client clique sur « Suivant » ;

· le Client doit alors sélectionner le type de chambre qu'il souhaite réserver en cliquant sur la case « Afficher les tarifs ». Une fois le type de logement choisi, l'occupation remplit selon ses souhaits

· le cas échéant, des Services Accessoires sont proposés au Client ainsi que la possibilité d'ajouter des chambres supplémentaires, que le Client peut sélectionner pour les ajouter à sa réservation ;

· le Client clique sur « Réserver » et accède alors au récapitulatif de sa commande, qu'il peut modifier le cas échéant ;

· le Client doit ensuite renseigner les informations suivantes :

- informations personnelles : civilité, prénom, nom, adresse email (et, si applicable, la civilité, nom et prénom du/des client(s) supplémentaire(s)), adresse, téléphone fixe/portable, nom de société, nationalité et demandes particulières (allergie, réservation discrète pour anniversaire par exemple, arrivée tardive)

- informations bancaires : type de carte, nom du détenteur de la carte, numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme.

· le Client est alors invité à accepter les CGV (disponibles en cliquant sur le lien hypertexte) et la politique de confidentialité de l'établissement, afin de pouvoir cliquer sur « Confirmer la réservation ». Il doit également donner son accord ou non pour recevoir les offres commerciales de l'établissement Domaine & Spa du Hirtz (voir articles sur la conservation des données personnelles ensuite). Le processus de réservation d'un coffret cadeau ou d'un séjour comprenant des services multiples (hébergement - restauration - Spa Nordique) ne pourra se faire en ligne. Le client devra prendre contact par mail ou par téléphone pour faire sa réservation.

4.2.2 VIA UN MAIL - UN APPEL TÉLÉPHONIQUE OU EN PRÉSENCE PHYSIQUE À L'ACCUEIL

La réservation d'un Service d'hébergement se déroule comme suit pour une réservation via un mail, un appel téléphonique ou une demande physique à l'accueil du Domaine :

- Le client indique la date d'arrivée et de départ qu'il souhaite réserver ainsi que le nombre de personnes. Un(e) réceptionnist(e) qualifié(e) répond alors à sa requête en lui indiquant les disponibilités et le meilleur tarif disponible à ce moment précis. Des services accessoires ou services annexes (restauration et Spa Nordique) sont proposés au Client, leurs tarifs sont précisément communiqués. Le client peut alors les accepter ou les décliner librement.

4.3 CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

Une fois que le Client a effectué une réservation d'un Service ou plusieurs services dans les conditions de l'article 4.2, le Client reçoit un Email de Confirmation à l'adresse email qu'il a renseigné. Cet email de confirmation reprendra les informations relatives à la réservation et précisera :

- Le numéro de confirmation
- La date d'arrivée
- La date de départ
- La catégorie d'hébergement demandée
- Le nombre d'adultes et d'enfants
- Le type de tarif
- Les produits complémentaires
- Le tarif total

Article 5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les prix sont indiqués en euros. Les descriptifs des Prestations précisent les éléments inclus dans le prix. Celui-ci est entendu toutes taxes (hors taxe de séjour) et les coûts de service y

afférents compris.
En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans le prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel au Client, et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation qui devront être réglées directement sur place auprès du Domaine.
Les réductions de prix et offres promotionnelles indiquées sur le Site, les brochures et autres documents du Domaine sont, sauf indication écrite contraire, non cumulables entre elles pour une même Commande.

5.2 MODIFICATIONS DU PRIX

Pour les Services d'hébergement, le prix afférent à la réservation s'entend par chambre ou lodge, pour le nombre de personne(s), les dates et les Services d'hébergement et, le cas échéant, les Services Accessoires sélectionnés par le Client.
Pour les Services Spa Nordique, le prix afférent à la réservation s'entend pour la prestation choisie par le Client, à la date et horaire sélectionnés par le Client et dans les conditions rappelées dans l'Email de Confirmation.
Le Domaine apporte la plus grande attention à l'exactitude des prix des Services présentés sur son Site et autres outils de communication. Toutefois, en cas d'erreur manifeste de prix, le Domaine se réserve le droit de ne pas fournir les Services dont le prix serait manifestement erroné. Dans ce cas, le Domaine en informera le Client et, selon le cas, lui adressera un nouvel Email de Confirmation si le Client souhaite le maintien de sa réservation au prix effectivement applicable ou annulera les Services concernés et procèdera au remboursement du prix éventuellement prépayé par le Client.
Le Domaine peut modifier les prix indiqués sur le Site, à tout moment et sans préavis. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux réservations postérieures à l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

5.3 PRÉ PAIEMENT DES SERVICES

Le paiement s'effectue :
- Soit en totalité lors de la réservation sur le Site.
- Soit en partie lors de la réservation par mail/ téléphone ou sur place. Ce prépaiement sera qualifié d'acompte et s'élève à 30% du montant total du séjour. Le Client sera invité à régler le solde de sa réservation le jour de son arrivée. Pour le paiement des acomptes de réservation, les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, via le lien sécurisé fourni par la résidence à l'adresse email indiquée par le Client, ou par virement. Le Domaine ne saurait être tenu responsable d'éventuels frais supplémentaires demandés par les établissements bancaires à ce titre. En cas de paiement par virement, le Client doit s'assurer que son nom et ses dates de séjour sont spécifiés sur l'ordre de virement et envoyer à la résidence une copie de la confirmation du paiement émise par la banque du Client. Le Domaine se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis, si les montants de l'acompte requis et/ou le paiement du solde de la réservation ne sont pas versés dans les délais prévus.

Dans l'hypothèse où, quelle qu'en soit la cause (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le débit des sommes dues par le Client s'avérerait impossible, la réservation sera immédiatement annulée. Le Client en sera informé par email à l'adresse renseignée par le Client lors de la réservation.
Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires relatifs à sa transaction.
Attention en cas de paiement ou de pré-paiement par chèque vacances ANCV, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des sommes engagées. Un avoir sera émis du montant des sommes engagées.
Dans le cas de l'utilisation d'un bon ou chèque cadeau il n'y a pas d'acomptes à engager pour valider la réservation par contre il est obligatoire de transmettre un n° d'un bon/chèque cadeau **valide** lors de la réservation.

5.4 MODE DE PAIEMENT

Vous pouvez régler votre séjour : espèces, cartes bancaires : Visa - Mastercard - American Express - virements bancaires - chèques vacances ANCV – chèques - AMEX (uniquement en ligne)

5.5 SÉCURITÉ DE TRANSACTIONS

Le Domaine met en place toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des paiements effectués sur notre site. Les transactions financières (cartes bancaires, paiements en ligne) sont sécurisées grâce à des technologies de chiffrement de données telles que le **SSL (Secure Socket Layer)**, garantissant ainsi la confidentialité des informations bancaires. Lors des paiements, ces informations sont directement transmises à des prestataires de paiement certifiés, sans que nous ayons accès à vos données bancaires.

Les paiements par carte bancaire sont réalisés via des systèmes sécurisés, utilisant un protocole de cryptage afin de protéger vos informations sensibles. Nous ne stockons pas vos informations bancaires sur nos serveurs et nous n'y avons pas accès directement.

Afin de garantir la sécurité des paiements et la confidentialité de vos données, certaines transactions peuvent être soumises à une **authentification renforcée** (2FA - deux facteurs d'authentification). Ce processus vise à confirmer que le paiement est bien effectué par le titulaire de la carte ou le détenteur du compte, en vous demandant une vérification supplémentaire (code envoyé par SMS, application de l'émetteur de carte, etc.).

Article 6 - ANNULATION OU MODIFICATION

6.1 ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Les Services réservés sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et/ou de modification prévues dans le règlement intérieur des services concernés, et sont

récapitulées dans l'Email de Confirmation. Il est recommandé au Client de souscrire une assurance de voyage qui corresponde à ses besoins.

- Annulation gratuite jusqu'à 7 jours avant l'arrivée (hors tarif non remboursable/non annulable).
- En cas d'annulation entre 7 et 2 jours avant l'arrivée : 30 % du montant total du séjour est facturé.
- En cas d'annulation à moins de 48h ou de non-présentation : 100 % du montant est dû. En cas d'utilisation d'un bon cadeau, ce dernier sera consommé dans son intégralité et le client ne pourra prétendre à aucun report ou remboursement pour les prestations non réalisées.

Le Domaine se réserve également la possibilité de remettre en vente le Service concerné.

En cas de contestation, le client devra contacter le responsable du Domaine à l'adresse email communication@domaineduhirtz.com et fournir des documents / preuves pour appuyer sa demande.

6.2 ANNULATION DU FAIT DU DOMAINE

Dans le cas où la résidence renonce à exécuter le Contrat, il est rappelé que le Client-consommateur a le droit de percevoir une indemnité égale au montant de l'acompte versé. Le client sera indemnisé par virement bancaire après avoir fourni un IBAN.

6.3 INTERRUPTION DU SÉJOUR

En tout état de cause, en cas d'interruption du séjour du fait du Client pour quelque raison que ce soit y compris en cas de comportement contraire aux règles de bonnes conduites mentionnées, ce dernier sera tenu de verser au Domaine l'intégralité du prix fixé figurant dans l'Email de Confirmation, aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne saurait lui être accordé de ce fait.
En cas de paiement d'avance, ledit montant sera retenu sur les montants payés d'avance.
En cas d'utilisation d'un bon cadeau, ce dernier sera consommé dans son intégralité et le client ne pourra prétendre à aucun report ou remboursement pour les prestations non réalisées.
En cas de contestation le client devra contacter le responsable du Domaine à l'adresse email communication@domaineduhirtz.com et fournir des documents / preuves pour appuyer sa demande.

6.4 IRRÉGULARITÉ DE RÉSERVATION

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

En fonction des Conditions du règlement intérieur, le Domaine sera fondé à facturer des frais d'annulation et le cas échéant tout ou partie du prix des Services réservés, qui seront prélevés sur les montants payés d'avance. Le Domaine se réserve également la possibilité de remettre en vente le Service concerné.

6.5 RÉCLAMATION – INFORMATIONS

Les réclamations relatives à un achat et/ou à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance du Domaine par écrit aux coordonnées indiquées dans l'onglet « Service clients » du Site ou par mail à communication@domaineduhirtz.com

Article 7 - CONDITIONS D'UTILISATION ET POLITIQUE D'ANNULATION DE CERTAINS PRODUITS ET SERVICES SPÉCIFIQUES

7.1 CHÈQUE CADEAU ET COFFRET CADEAU DOMAINE & SPA DU HIRTZ - SECRETBOX

Pour l'achat de ces produits merci de vous référer aux CGV disponibles directement sur la boutique en ligne https://domaineduhirtz.secretbox.fr/

Il est possible d'utiliser ses produits pour régler sur place une prestation ou des prestations. Si la personne ne peut présenter le jour de son rendez-vous le bon en version papier ou fournir une version numérique indiquant le n° du bon, le client ne pourra pas en demander son remboursement en partie ou en intégralité après sa visite.
Il n'est pas possible d'utiliser un chèque cadeau comme mode de paiement pour acheter d'autres bons ou chèques cadeaux. Veuillez noter que ces bons disposent d'une date d'expiration et peuvent ne pas être valables durant des dates spéciales en vigueur. Si une personne se présente le jour de son rendez-vous avec un chèque ou un bon cadeau dont la date de validité est dépassée, le personnel d'accueil se réserve le droit de le refuser.
En cas d'annulation 48h avant la réservation, le bon cadeau ne sera pas consommé. Après ce délai, ce dernier sera consommé dans son intégralité et le client ne pourra prétendre à aucun report ou remboursement pour les prestations non réalisées. En cas d'annulation du fait de l'établissement, le bon cadeau ou chèque cadeau restera actif et utilisable en fonction de sa date de validité.

Si le client n'a pas utilisé son bon cadeau avant la date limite d'utilisation il pourra directement depuis la boutique en ligne https://domaineduhirtz.secretbox.fr/ via la rubrique « J'ai un bon cadeau » faire une prolongation de 90 jours maximum de son coffret. Une participation financière de 15€ est à régler obligatoirement sur le site. Possibilité de prolonger jusqu'à 90 jours après la date d'expiration et 30 jours avant la date d'expiration. Passé ce délai il ne sera plus possible d'intervenir sur le bon cadeau. **1 seule prolongation est possible par bon cadeau.**

En cas de contestation le client devra contacter le responsable du Domaine à l'adresse email communication@domaineduhirtz.com et fournir des documents / preuves pour appuyer sa demande.

7.2 CHÈQUE CADEAU ET COFFRET CADEAU SMARTBOX - NATURABOX - DAKOTA BOX - EXPLORE GRAND EST

Si un client souhaite utiliser un coffret d'un partenaire les conditions suivantes s'appliquent :
La réservation avec un coffret cadeau doit être effectuée en fonction de la procédure indiquée sur le coffret du partenaire (soit via une plateforme dédiée ou directement auprès de notre établissement. La réservation est soumise à disponibilité. Certaines périodes peuvent être exclues (week-ends, vacances scolaires, jours fériés). Le numéro de chèque-cadeau ou code de confirmation devra obligatoirement être communiqué au moment de la réservation. La réservation ne sera confirmée qu'après validation du coffret.
Seuls les coffrets encore valides (non expirés) sont acceptés. Le coffret doit impérativement être présenté en version physique ou numérique lors de l'arrivée à l'établissement.
Il n'est pas échangeable contre sa valeur monétaire, ni utilisable pour d'autres prestations que celles indiquées sur le bon. Les prestations incluses sont celles spécifiquement mentionnées dans le descriptif du coffret ou validées par notre établissement au moment de la réservation.
Toute demande spéciale (lit bébé, chambre supérieure, accès spa, etc.) devra être formulée à l'avance et pourra entraîner un supplément.

Toute modification ou annulation doit être communiquée au minimum 2 jours avant la date prévue d'arrivée.
En cas d'annulation tardive ou de non-présentation, le bon cadeau sera considéré comme utilisé.

Article 8. ÉVOLUTION / MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Domaine invite le Client à lire attentivement les CGV avant chaque réservation et/ou achat, celles-ci ayant pu être modifiées. Les CGV peuvent être modifiées et/ou complétées à tout moment par le Domaine. Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera mise en ligne sur le Site dans un format lisible et accessible afin de permettre au Client d'y accéder et d'en prendre aisément connaissance. Les CGV ainsi modifiées/complétées prendront effet à compter de leur mise en ligne sur le Site et s'appliqueront aux seuls achat et/ou réservations effectués après leur mise en ligne ; les achats et/ou réservations antérieurs à ladite mise en ligne étant régis par la précédente version des CGV.
Le Client peut conserver les présentes CGV sur support durable en procédant à leur impression. En cas de réservation et/ou achat effectué sur le Site, les CGV, le règlement intérieur ou la Politique d'Annulation, selon les cas, ainsi que la Politique de Confidentialité seront jointes à l'Email de Confirmation adressé au Client, permettant au Client de les télécharger et/ou de les imprimer.

Article 9. LOI APPLICABLE – LITIGE

9.1 Le Contrat est soumis au droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.
Il est rappelé qu'un règlement amiable du différend est à privilégier.
En cas de contestation relative au Contrat, aux Services et/ou aux Cadeaux, le Client s'engage à s'adresser en priorité au Service Clients de la résidence concerné dont les coordonnées figurent ci-dessous :
Domaine & Spa du HIRTZ
Adresse : Lieudit Hirtzenstein 68700 Wattwiller
Téléphone : +33 3 89 81 00 00
Email : communication@domaineduhirtz.com
Après avoir saisi le Service Clients de l'établissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse de celui-ci dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client pourra consulter et contacter via le site https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso ou saisir le conciliateur de justice :

https://www.conciliateurs.fr/ qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution amiable du différend.

Il est également rappelé que, conformément au règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, le Client a accès à la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/odr/

9.2 Toutes difficultés relatives à l'interprétation, à l'exécution et à l'expiration du Contrat, des conditions générales de vente ou des services seront soumises, à défaut d'accord amiable dans les conditions ci-dessus, à la compétence exclusive des Tribunaux compétents de, et ceci même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Par exception à ce qui précède, il est précisé que le client-consommateur peut choisir de porter tout litige soit devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat, ou de la survenance du fait dommageable, et ce conformément à l'article R. 631-3 du code de la consommation.
Pour les personnes achetant un bon cadeau sur la boutique en ligne domaineduhirtz.secretbox.fr les CGV disponibles sur ce site s'appliquent.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR RELATIF À LA RÉSIDENCE DE TOURISME
PREAMBULE : APPLICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT

RESPONSABILITÉ
En aucun cas, la responsabilité de la Résidence d'Éco-tourisme le Domaine & Spa du HIRTZ et de sa Direction ne peut être engagée lors d'accidents ou d'incidents provoqués par l'imprudence des visiteurs ou le non-respect du présent règlement. Les clients, les entreprises, les associations et les particuliers qui séjournent sur le site dans le cadre d'un repas, d'un séjour ou d'une activité expressément autorisée par la Direction restent seuls responsables des accidents et incidents qu'ils pourraient provoquer. Les mineurs accompagnant le client sont sous son entière responsabilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Résidence.
SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT
En cas de non respect du présent règlement, les usagers se verront forcés de quitter le site.
La Direction se réserve également le droit d'exclure toute personne gênant la tranquillité ou perturbant les autres usagers, et d'engager des poursuites en cas de fraude.
Le présent règlement s'applique à l'ensemble des personnes de la Résidence, quelle que soit leur qualité.

Article 1 - Ouverture - Fermeture
Le restaurant et la résidence de tourisme du Domaine & Spa du HIRTZ seront fermés du lundi 04 janvier au dimanche 10 janvier 2027 inclus. Le Spa Nordique sera fermé du lundi 04 janvier au dimanche 17 janvier 2027 inclus.

1.1 - La résidence de tourisme avec sa réception :
Heures d'ouverture de 7h00 à 21h00.
Vous trouverez à la réception tous les renseignements sur les services de la Résidence, les informations sur les possibilités de restauration, les installations de loisirs, les richesses touristiques des environs et diverses adresses qui peuvent s'avérer utiles. En cas d'absence, des directives sont affichées sur la porte de la réception.
Le early check-in et late check-out se font uniquement sur demande et sous réserve d'acceptation**.** Toute demande est facturée 30€.

1.2 - L'auberge du HIRTZ :
Déjeuner : lundi et mardi de 12h à 14h (dernier plat chaud servi à 13h30) - Mercredi au dimanche 12h à 15h (dernier plat chaud servi à 14h).
Diner : dimanche au jeudi 19h à 22h (dernier plat chaud servi à 20h30) - Vendredi et samedi 19h à 23h (dernier plat chaud servi à 21h30)

Fermetures possibles le lundi soir, mardi midi et mardi soir à certaines périodes de l'année. Consultez notre site Internet pour en savoir plus.

1.3 - Débit de boissons :
Ouvert de 9h00 à 21h30 en semaine, 22h00 les week-ends ou les jours d'affluence.

1.4 - Le petit déjeuner :
Il est servi en salle de **7h00 à 10h00**, tous les jours.Les aliments proposés au buffet sont destinés à être consommés sur place. Il est interdit de les emporter.

Article 2 - CONDITIONS D'ADMISSION A LA RÉSIDENCE DE TOURISME
Seuls les locataires sont admis à pénétrer dans la Résidence. Les locataires des lodges bénéficient d'un parking privatif à l'arrière de leur hébergement. Il est interdit de permettre l'entrée d'un véhicule de visiteur, sauf sur les parkings réservés à cet effet aux abords de la Résidence.

2.1 - Conditions de réservation

Toute réservation et/ou achat suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des Conditions Générales de Vente. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des Services et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation et/ou son achat en parfaite connaissance de cause. Des vérifications complémentaires peuvent être réalisées directement auprès du Domaine si nécessaire, via l'onglet « Contact » disponible sur le Site.
Il est rappelé à toutes fins utiles que le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins.
Dans le cas d'une réservation de groupe ou d'un mariage des CGV particulières vous seront transmises merci de vous y référer.
En cas de réservation en ligne le client se sera acquitté du moment total de sa réservation initiale (tous services complémentaires, de restauration ou au Spa Nordique sera facturé au cours de son séjour et à régler intégralement lors du départ).
En cas de pré-paiement et de versement d'acomptes le client reçoit 48h avant la date de réservation un mail contenant un lien de paiement sécurisé permettant de régler la nuitée et les prestations déjà confirmées. La réservation est confirmée dès l'encaissement de l'acompte.

2.2 - Arrivées et départs

Les check-in se font chaque jour à partir de **16h00** et les check-out avant **11h00** à la réception.
Une carte d'accès à la chambre ou au Lodge vous sera remis lors de votre arrivée elle permet l'accès à votre logement. En cas de perte un double vous sera transmis moyennant la somme de 60€. Si votre carte d'accès n'est pas fonctionnelle vous pouvez vous adresser à l'accueil ou appeler le numéro de service d'urgence au 07 65 25 39 76.

2.3 - Personnes extérieures supplémentaires
Toutes personnes non spécifiées lors de la réservation ou du check-in ne sont pas autorisées à pénétrer et loger dans la chambre/le lodge. Si le Domaine constate que des couchages supplémentaires par rapport au nombre de clients indiqués ont été utilisés, un supplément de 30€/lit pourra être appliqué. Il sera à régler immédiatement et après envoi d'une facture à l'adresse indiqué par le client par mail ou courrier.

2.4 - Les animaux
Il est demandé de tenir vos chiens en laisse afin d'assurer une bonne cohabitation avec les autres visiteurs et animaux. Merci de prendre vos dispositions pour ramasser les déjections de votre animal, une pelle au niveau du Bar à chien et des poubelles sont présentes dans le parc.

Les chiens sont acceptés dans l'ensemble du Domaine, hormis le SPA Nordique. Pour les hébergements un supplément de 20€ vous sera facturé une fois pour la totalité de votre séjour.

Nous acceptons 2 chiens par lodge et 1 chien par chambre.

En lodge, votre chien bénéficiera d'un accès direct à l'extérieur, non clôturé (hormis en lodge VIP). Les chiens catégorisés sont acceptés muselés dans les espaces publics et toujours tenus en laisse. Le chien reste sous la responsabilité de son propriétaire qui doit avoir son permis de détention de chien de catégorie 1 ou 2.

Tous les autres animaux sont interdits dans les hébergements. En cas de présence non déclarée, l'établissement se réserve le droit de facturer le client d'un surcoût ou de lui demander de quitter son hébergement sans remboursement possible des frais engagés. Pour un souci d'hygiène, de propreté et de confort, nous vous demandons de prévoir une couverture ou un panier.

2.5 - Les enfants
Les enfants doivent être surveillés par leurs parents ou un adulte responsable. Le Client s'engage également à veiller à ce que les enfants sous sa responsabilité respectent le calme de l'établissement en toutes circonstances.

Article 3 - CONDITIONS D'ANNULATION

- Annulation gratuite jusqu'à 7 jours avant l'arrivée (hors tarif non remboursable/non annulable). En cas d'utilisation d'un bon cadeau, ce dernier restera valide.
- En cas d'annulation entre 7 et 2 jours avant l'arrivée : 30 % du montant total du séjour est facturé. En cas d'utilisation d'un bon cadeau, ce dernier restera valide.
- En cas d'annulation à moins de 48h ou de non-présentation : 100 % du montant est dû.

En cas d'utilisation d'un bon cadeau, ce dernier sera consommé dans son intégralité et le client ne pourra prétendre à aucun report ou remboursement pour les prestations non réalisées.

En cas d'empêchement pour cause de force majeure (hospitalisation, décès, etc.), une demande pourra être transmise par mail à l'adresse communication@domaineduhirtz.com et l'annulation sera étudiée sur présentation d'un justificatif officiel. L'établissement se réserve le droit d'apprécier la recevabilité de la demande.

Dans le cas où la résidence renonce à exécuter le Contrat, il est rappelé que le Client-consommateur a le droit de percevoir une indemnité égale au montant de l'acompte versé. Le client sera indemnisé par virement bancaire après avoir fourni un IBAN.

Article 4 - INTERRUPTION DU SÉJOUR

En tout état de cause, en cas d'interruption du séjour du fait du Client pour quelque raison que ce soit y compris en cas de comportement contraire aux règles de bonnes conduites mentionnées, ce dernier sera tenu de verser au Domaine l'intégralité du prix prévu, ainsi que le paiement des services de restauration ou du Spa Nordique réservés et associés.
Aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne saurait lui être accordé de ce fait.
En cas de paiement d'avance, ledit montant sera retenu sur les montants payés d'avance.

En cas d'utilisation d'un bon cadeau, ce dernier sera consommé dans son intégralité et le client ne pourra prétendre à aucun report ou remboursement pour les prestations non réalisées.
En cas de contestation le client devra contacter le responsable du Domaine à l'adresse email communication@domaineduhirtz.com et fournir des documents / preuves pour appuyer sa demande.
Merci de vous référer au CGV article 5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT et article 6. ANNULATION OU MODIFICATION

Article 5 - TARIFS

Les prix sont indiqués en euros TTC, affichés sur place. Ils sont établis en fonction des conditions économiques. Nous nous réservons le droit de modifier les tarifs de location en cas de variations économiques ou réglementaires. Merci de vous référer à l'article 5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT des conditions générales de vente

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle **est payable sur place à l'arrivée.**

Article 6 - HÉBERGEMENT

6.1 - Service de nettoyage

Dans un souci de préservation de l'environnement et de minimisation de notre empreinte écologique, nous effectuons le ménage uniquement à votre arrivée et votre départ. Nous

vous remercions pour votre compréhension et votre soutien dans notre démarche vers un avenir plus durable. Vous pouvez toutefois solliciter nos services pour :

- Le changement des serviettes et le ménage : 15€ en chambre et 35€ en lodge
- Un service de ménage complet, y compris le changement du linge de lit et des serviettes : 25€ en chambre et 65€ en lodge

Ce service de ménage ne peut avoir lieu qu'à la condition que les affaires du client n'aient pas besoin d'être déplacées pour procéder au nettoyage.

6.2 - Etat des lieux

Le jour du départ, la chambre ou le lodge doit être laissé propre et en ordre ; dans le cas contraire le client règlera le forfait ménage de 60€ pour la chambre ou 150€ pour le lodge.
Durant le séjour, le Client est responsable de la chambre mise à sa disposition ainsi que de son mobilier.
D'une manière générale, le Client assume la responsabilité des conséquences résultant de ses négligences, fautes, erreurs, et plus généralement de tous dommages, directs et indirects, matériels ou immatériels, causés à des tiers ou à la résidence et dont la survenance serait en lien avec les Services. En cas de dégradation majeures, le Domaine se réserve le droit de poursuivre le client pour réparations, à hauteur des dégâts constatés.
En cas de constatations de vols d'équipements, linges le client devra s'acquitter de la somme prévue en réparation, les tarifs étant disponibles dans le livret d'accueil librement consultable par le client.
En cas de détérioration suite à un personne ayant vomi dans l'hébergement la résidence exigera le remboursement des dégâts avec un forfait minimum de 350€ pour remise en état (service ménage avec location de matériel, changement des équipements..) et pour l'incapacité de pouvoir relouer l'hébergement et donc gérer le relogement des clients suivants.

6.3 - Tri des déchets

Les ordures ménagères, les déchets de toute nature, les papiers, doivent être déposés dans les poubelles aménagées à cet effet, en respectant le tri sélectif.

6.4 - Alarme incendie

La direction vous demande de porter une attention particulière aux émanations de fumées de la cuisine intérieure des chambres et lodges qui risqueraient de déclencher les détecteurs incendies, ainsi que l'alarme de tout l'établissement.

6.5 - Wifi

L'utilisation du Wi-Fi est gratuite pour les Clients de la résidence de tourisme.
Le téléchargement illégal est strictement interdit et relève de la responsabilité du Client. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité de la résidence, 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.

6.6 - Non domiciliation et élection de domicile

Toute personne séjournant dans la Résidence est soumise par contrat au statut des résidences de tourisme. Le résident - occupant - ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. Toute domiciliation dans la Résidence, à titre privé ou professionnel est interdite.
En cas de litige, les parties reconnaissent que la juridiction compétente est celle dont dépend l'établissement. Le client doit se prévaloir d'une domiciliation fiscale (en un tout autre lieu que l'établissement) ce qui sous -entend que toute domiciliation dans la Résidence, à titre privé ou professionnel, est strictement interdite.

6.7 - Services annexes

En tant que résident, l'accès à la piscine balnéo du Spa Nordique est offert de 7h à 9h et de 18h à 19h (sauf en cas de privatisation ou problème technique). L'accès à la totalité des installations du Spa Nordique peut se faire moyennant un supplément à un tarif avantageux et sur réservation auprès de nos réceptionnistes par mail ou téléphone de préférence avant le séjour.
Le Domaine ne sera pas tenu pour responsable si lors du séjour il n'y a plus de disponibilités et que le résident ne peut pas accéder au Spa Nordique et ses services de modelages.
Les serviettes, peignoirs et autres équipements pour accéder à la piscine ne sont pas prévus dans le location de l'hébergement, le client pourra apporter ses propres affaires ou à défaut louer un « kit spa » au Spa Nordique au tarif en vigueur.
Les enfants restent sous la surveillance d'un adulte à tout moment. **Le port de claquettes adaptées est obligatoire dans l'enceinte du Spa.**

La réservation d'une table à l'Auberge du HIRTZ par le client est une option que ce dernier pourra choisir de réserver librement s'il ne bénéficie pas d'un coffret stipulant clairement la présence d'un repas. Les coffrets ne prennent pas en compte les boissons consommées au restaurant sauf les options indiquées clairement sur le bon cadeau ou l'offre choisie. La réservation peut se faire en ligne ou par téléphone.

Pour toute personne fêtant son anniversaire le jour même du déjeuner, le plat est offert par l'Auberge.Valable le jour même de l'anniversaire, sur présentation d'une pièce d'identité.
Uniquement dans le cadre d'un repas composé au minimum d'une entrée + plat ou d'un plat + dessert.

Article 7 - RÈGLES DE BONNE CONDUITE

Chacun est tenu de s'abstenir de toute action qui pourrait nuire à la propreté, à l'hygiène et à l'aspect de la Résidence. Il est interdit de jeter des eaux polluées sur le sol ou dans les caniveaux. Les ordures ménagères, les déchets de toute nature, les papiers doivent être déposés dans les conteneurs prévus à cet effet. Les plantations et décorations de tout ordre

doivent être respectées. Toute dégradation de la végétation, des clôtures, sols et installations de la Résidence, sera à la charge de son auteur.

7.1 - Nuisances

Les usagers de la Résidence sont instamment priés d'éviter tous les bruits et discussions qui pourraient gêner leurs voisins. Les appareils sonores doivent être réglés en conséquence. Les fermetures des portières et de coffres doivent être aussi discrètes que possible. Le silence doit être respecté de 22h00 à 7h00, sauf autorisation exceptionnelle écrite de la part de l'établissement : mariage, fête de famille, séminaire, ou toutes autres manifestations organisées par un client ou par l'établissement lui-même.

7.2 - Visiteurs

Tout visiteur occasionnel a l'obligation de se présenter à la réception. Il est accepté sous la responsabilité du locataire qui l'accueille, sous réserve du respect du présent règlement.

7.3 - Fumeurs

Pour des raisons évidentes de confort et de sécurité, nos hébergements sont non fumeurs. Certaines chambres disposent d'un petit balcon et les lodges de terrasses, il est toléré que le client profite de ces espaces pour fumer, sous couvert qu'il respecte un état de propreté du lieu et qu'il prenne la précaution de ne pas gêner les locataires des chambres et lodges voisins. En cas de non-respect de ces règles élémentaires, le client se verra signifier une interdiction totale de fumer dans l'enceinte de l'établissement.

7.4 - Circulation et stationnement des véhicules

A l'intérieur de la Résidence, les véhicules doivent rouler à une vitesse **limitée à 10km/heure**, respecter le code de la route et la signalisation intérieure. Les parkings mis à disposition de la clientèle sont non surveillés, la résidence décline toute responsabilités en cas de dommages constatés sur un véhicule.Les lodges bénéficient d'un emplacement devant chaque entrée, les résidents des chambres peuvent se garer sur l'un des 3 parkings prévus autour des bâtiments.

7.5 - Eco-gestes et respect de l'environnement

Un éco-geste est un geste simple de la vie quotidienne, que chaque résident-occupant peut faire, dans le but de réduire les consommations énergétiques et de préserver l'environnement. La Résidence d'éco-tourisme le Domaine & Spa du HIRTZ encourage à :

- Veiller à la propreté du Domaine
- Modérer sa consommation d'eau et d'énergies
- Utiliser des produits respectueux de l'environnement
- Respecter la faune et la flore lors des activités
- Utiliser des modes de transport doux lors des activités de proximité
- Contribuer au développement des économies et savoir-faire locaux

Article 8 - Sécurité

Des mesures de surveillance sont mises en place par la résidence. Une vidéosurveillance de la réception et des espaces communs est mise en place afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Des coffres-forts sont à disposition des Clients dans les chambres. Il est cependant recommandé aux Clients de faire preuve de prudence, notamment quant aux objets de grande valeur. Il est rappelé à ce titre que des coffres-forts sont disponibles dans les hébergements. Il est notamment recommandé aux Clients de ne laisser aucun objet de valeur en évidence (notamment dans les véhicules ou les espaces communs).

8.1 - Incendie et camping

Les feux ouverts et barbecues (même réchauds) sont rigoureusement interdits.
Les extincteurs sont à la disposition de tous ; en cas d'incendie, aviser immédiatement la Direction.
L'installation de tentes, même temporairement, n'est pas autorisée.

8.2 - Accès

La Résidence d'Éco-tourisme le Domaine & Spa du HIRTZ se réserve le droit de pénétrer dans les lieux loués pour l'entretien ou la sécurité. En aucun cas, le locataire ne devra empêcher ou changer le système d'accès aux chambres et aux lodges.

Les dispositions de l'article 1952 et suivant du Code Civil, relatives aux hôteliers, ne sont pas applicables. La responsabilité de la Résidence d'éco-tourisme le Domaine & Spa du HIRTZ ne pourra pas être engagée en cas de vols ou de dégradations d'effets personnels, dans les chambres et lodges, y compris dans les mini-coffres individuels, les espaces communs, les salles (auberge, séminaire, chalet convivial), les parkings et toutes autres dépendances et annexes de la Résidence ; le présent contrat étant soumis aux statuts des résidences de tourisme.

Article 9 - Réglementation RGPD

Toutes les données fournies par le client, à caractère personnel ou non, sont réservées exclusivement à l'usage interne du Domaine & Spa du HIRTZ ; et ne sont en aucun cas transmises à une tierce partie. Le client dispose d'un droit de regard quant aux données collectées ; et a la possibilité de se désabonner à tout moment des Newsletters et autres démarches commerciales, selon la Loi informatique et libertés : en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative aux fichiers, à l'informatique et aux libertés, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification en écrivant au Siège de la Résidence.
Afin de protéger vos informations personnelles et financières contre tout risque de piratage, nous déployons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées.
Toutefois, aucune méthode de transmission sur Internet ou de stockage électronique n'est totalement sûre à 100%. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la sécurité absolue des informations transmises via notre site. Vous êtes responsable de la sécurisation de vos propres équipements.