

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LES MANOIRS DES PORTES DE DEAUVILLE

Version en vigueur au 17 septembre 2026

1. IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de :

LES MANOIRS DES PORTES DE DEAUVILLE

Société à responsabilité limitée (SARL) au capital social de **1 000 €**

Siège social :

18 rue de Prony
75017 Paris – France

SIREN : 821 810 215

SIRET du siège social : 821 810 215 00011

SIRET de l'établissement de Canapville : 821 810 215 00029

RCS : Paris 821 810 215

N° TVA intracommunautaire : FR87821810215

Établissement hôtelier :

Les Manoirs des Portes de Deauville
30 route de Pont-l'Évêque
14800 Canapville
France

Gérant : Monsieur Claude Considère

Téléphone : +33 (0)2 31 65 65 18

E-mail réservation : reservation@portesdedeauville.com

Site internet : www.portesdedeauville.com

L'établissement est un hôtel 4 étoiles situé à Canapville, dans le Pays d'Auge, à proximité de Deauville et Trouville-sur-Mer. Il est membre de **Small Luxury Hotels of the World™**.

2. OBJET DES PRÉSENTES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations entre **Les Manoirs des Portes de Deauville** et toute personne physique ou morale effectuant une réservation ou commandant une prestation auprès de l'établissement.

Elles s'appliquent notamment aux :

- réservations individuelles de chambres, suites et cottages ;
- réservations effectuées directement auprès de l'hôtel ;
- réservations effectuées via le site internet de l'hôtel ;
- réservations effectuées par téléphone ou par e-mail ;
- réservations effectuées via des agences ou plateformes de réservation ;
- prestations complémentaires ;
- groupes ;
- séminaires ;
- événements ;
- mariages ;
- anniversaires ;
- privatisations ;
- coffrets et chèques cadeaux ;
- prestations de restauration et de bien-être proposées par l'établissement.

Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV.

Les conditions particulières éventuellement applicables à une offre, un tarif, un groupe ou un événement complètent les présentes CGV et prévalent en cas de contradiction.

3. CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

Les Manoirs des Portes de Deauville est un boutique-hôtel 4 étoiles installé dans un domaine historique du Pays d'Auge.

Le domaine comprend notamment :

- un Manoir historique des XVI^e et XVII^e siècles ;
- des chambres situées dans le Manoir ;
- des cottages répartis dans le parc ;
- des suites ;
- des espaces communs ;
- le Bar Corneille ;
- une piscine extérieure chauffée ;
- un espace détente comprenant notamment un sauna et un jacuzzi ;
- un parc paysager ;
- un parking privé ;
- deux bornes de recharge pour véhicules électriques ;
- un espace pouvant accueillir certaines réunions et événements.

Le Manoir principal est inscrit au titre des **Monuments historiques**.

L'établissement est situé à Canapville et non directement dans la commune de Deauville. Il se trouve à quelques minutes en voiture de Deauville et Trouville-sur-Mer.

4. RÉSERVATIONS

Les réservations peuvent être effectuées :

- directement sur le site internet officiel ;
- par téléphone ;
- par e-mail ;
- auprès de la réception ;
- via une agence de voyage ;
- via une plateforme de réservation en ligne ;
- par l'intermédiaire d'un partenaire commercial.

Une réservation effectuée directement auprès de l'hôtel est soumise aux conditions tarifaires affichées au moment de la réservation.

Une réservation effectuée par l'intermédiaire d'une plateforme peut également être soumise aux conditions particulières de cette plateforme.

Le Client est invité à vérifier les conditions applicables avant toute validation de réservation.

5. RÉSERVATION DIRECTE

Le site internet officiel de l'établissement peut proposer des avantages liés à la réservation directe, notamment :

- meilleur tarif disponible selon les conditions de l'offre ;
- priorité sur certaines demandes particulières ;
- possibilité de solliciter une préférence de chambre sous réserve de disponibilité ;
- demandes d'arrivée anticipée ou de départ tardif sous réserve de disponibilité.

Ces avantages sont soumis aux conditions et disponibilités communiquées au moment de la réservation.

Une préférence formulée par le Client ne constitue pas une garantie d'attribution d'une chambre déterminée, sauf confirmation écrite expresse de l'établissement.

6. ACCEPTATION ET FORMATION DU CONTRAT

Le contrat est formé lorsque la réservation est confirmée conformément aux modalités précisées lors de la réservation.

Selon le tarif choisi, la confirmation peut être subordonnée :

- à la fourniture d'une carte bancaire valide ;
- au versement d'arrhes ;
- au versement d'un acompte ;
- au paiement intégral du séjour ;
- ou à toute autre garantie précisée lors de la réservation.

La confirmation de réservation constitue le récapitulatif contractuel des prestations réservées.

7. INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT

Le Client garantit l'exactitude des informations communiquées lors de la réservation.

Il doit notamment renseigner correctement :

- son nom et prénom ;
- ses coordonnées ;
- les dates de séjour ;
- le nombre d'occupants ;
- l'âge des éventuels enfants ;
- les éventuels animaux ;
- les demandes particulières nécessaires à l'organisation du séjour.

Toute erreur susceptible d'avoir une incidence sur la réservation doit être signalée sans délai à l'établissement.

8. CATÉGORIES DE CHAMBRES, SUITES ET COTTAGES

Les Manoirs des Portes de Deauville propose différentes catégories d'hébergement.

Selon les disponibilités, l'offre peut notamment comprendre :

- Chambres Classiques ;
- Chambres Supérieures ;
- Chambres Deluxe Manoir ;
- Suites ;
- Suites Deluxe Manoir ;
- cottages privés.

Chaque chambre étant située dans un bâtiment historique ou dans un cottage présentant sa propre configuration, les chambres d'une même catégorie peuvent présenter des différences de décoration, de mobilier, de superficie, de disposition ou de situation.

Les photographies présentes sur le site internet et les supports commerciaux sont destinées à présenter les catégories d'hébergement et peuvent ne pas correspondre exactement à la chambre attribuée.

9. PARTICULARITÉS DU MANOIR HISTORIQUE

Le Manoir historique possède des caractéristiques architecturales propres à un bâtiment ancien et classé.

Il ne dispose notamment pas d'ascenseur.

Certaines chambres nécessitent donc l'utilisation d'escaliers.

Le Manoir principal ne dispose pas de climatisation.

Les cottages disposent de caractéristiques et équipements différents du Manoir principal.

Le Client est invité à prendre en considération ces caractéristiques avant de réserver et à signaler toute contrainte particulière à l'établissement.

10. ARRIVÉE

Les chambres sont disponibles à partir de **16h00** le jour de l'arrivée.

Une arrivée anticipée peut être proposée sous réserve de disponibilité.

Elle ne peut être garantie qu'après confirmation expresse de l'établissement.

La réception et la conciergerie sont ouvertes de **7h00 à 23h00**.

En dehors de ces horaires, l'établissement reste joignable pour les situations urgentes selon les modalités communiquées par l'hôtel.

11. PIÈCE D'IDENTITÉ

L'établissement peut demander au Client de présenter une pièce d'identité valide lors de son arrivée.

Cette demande peut notamment être effectuée afin de satisfaire aux obligations réglementaires applicables aux établissements d'hébergement.

Pour les clients étrangers, les formalités applicables aux fiches individuelles de police sont réalisées conformément à la réglementation en vigueur.

12. DÉPART

Les chambres doivent être libérées au plus tard à **12h00**.

Un départ tardif peut être accordé sous réserve de disponibilité.

Lorsqu'il est proposé par l'établissement, un départ jusqu'à **14h00** peut être facturé **90 €**, selon les conditions communiquées au Client.

Au-delà de l'heure accordé, des frais supplémentaires peuvent être appliqués conformément aux conditions de la réservation et au préjudice effectivement subi par l'établissement.

13. ARRIVÉE TARDIVE

Toute arrivée prévue après 23h00 doit être signalée préalablement à l'établissement.

Des instructions spécifiques peuvent être communiquées au Client afin de permettre son accès à l'établissement.

14. TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros et, lorsqu'ils sont communiqués au consommateur, toutes taxes comprises, sous réserve des taxes ou contributions qui ne peuvent légalement être intégrées au prix affiché.

Le prix applicable est celui affiché au moment de la réservation.

Les tarifs peuvent varier selon :

- les dates ;
- la catégorie de chambre ;
- la durée du séjour ;
- le nombre de personnes ;
- le canal de réservation ;
- les conditions d'annulation ;
- les offres promotionnelles ;
- les disponibilités.

L'établissement ne garantit pas qu'un tarif proposé à une date ultérieure sera identique à celui proposé lors d'une réservation antérieure.

15. TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour applicable est facturée en supplément lorsqu'elle ne peut être incluse dans le tarif affiché.

Son montant est celui en vigueur au moment du séjour conformément aux dispositions applicables sur le territoire concerné.

Toute évolution réglementaire du montant de la taxe peut être répercutée conformément à la réglementation.

16. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués au Client lors de la réservation ou du séjour.

Ils peuvent notamment comprendre :

- carte bancaire ;
- virement bancaire ;

- espèces dans les limites légales ;
- tout autre moyen expressément accepté par l'établissement.

Selon le tarif choisi, l'établissement peut demander :

- une garantie bancaire ;
- une préautorisation ;
- des arrhes ;
- un acompte ;
- le paiement intégral à la réservation.

Les paiements des réservations sont effectués en amont de l'arrivée. Le tarif non annulable non remboursable prévoit un paiement au moment où la réservation est confirmée avec une carte bancaire valide. Le meilleur tarif disponible prévoit un paiement 2 jours avant ou 7 jours avant selon la période.

17. ARRHEs ET ACOMPTE

La nature du paiement demandé au Client est précisée lors de la réservation.

Lorsqu'une somme est expressément qualifiée d'**arrhes**, les dispositions légales relatives aux arrhes s'appliquent.

Lorsqu'elle est qualifiée d'**acompte**, elle constitue un engagement ferme des parties.

En cas de doute, la qualification indiquée sur la confirmation de réservation prévaut.

18. CONDITIONS D'ANNULATION

Les conditions d'annulation sont celles affichées au Client avant la validation de la réservation et reprises dans sa confirmation.

Plusieurs conditions tarifaires peuvent être proposées.

Elles peuvent notamment comprendre :

Tarif flexible

Annulation possible jusqu'à la date et l'heure indiquées lors de la réservation sans frais, sous réserve du respect du délai prévu.

Tarif non annulable / non remboursable

Le tarif est soumis à des conditions particulières indiquées avant la validation de la réservation.

Le montant payé peut être non remboursable en cas d'annulation ou de modification.

Offres promotionnelles

Certaines offres peuvent être soumises à des conditions spécifiques concernant les dates, le paiement, l'annulation ou la modification.

19. MODIFICATION DE RÉSERVATION

Toute modification est soumise aux disponibilités de l'établissement.

Une modification peut concerner notamment :

- les dates ;
- le nombre de personnes ;
- la catégorie de chambre ;
- le nombre de chambres ;
- la durée du séjour ;
- les prestations complémentaires.

Une modification peut entraîner une modification du prix.

Lorsque le nouveau tarif est supérieur au tarif initial, la différence est facturée au Client.

Lorsque le nouveau tarif est inférieur, les modalités de remboursement dépendent des conditions du tarif initial.

20. ANNULATION DU SÉJOUR PAR LE CLIENT

Toute annulation doit être effectuée selon les modalités indiquées dans la confirmation.

La date et l'heure de réception de la demande par l'établissement sont prises en compte.

Les frais éventuellement applicables sont ceux prévus par le tarif réservé.

Une demande d'annulation formulée auprès d'une plateforme doit, lorsque la réservation a été effectuée par cette plateforme, être effectuée selon les modalités prévues par celle-ci.

21. NO-SHOW

En cas de non-présentation du Client sans annulation préalable, les conditions du tarif réservé s'appliquent.

L'établissement peut débiter la carte bancaire fournie en garantie dans les limites prévues par les conditions de réservation.

Pour les réservations de plusieurs nuits, les conditions relatives aux nuits suivantes sont celles indiquées dans la confirmation de réservation.

22. DÉPART ANTICIPÉ

Tout départ anticipé n'est pas remboursable.

23. PROLONGATION DU SÉJOUR

Toute prolongation est soumise à disponibilité.

Les nuits supplémentaires sont facturées selon le tarif applicable au moment de la prolongation, sauf accord particulier.

24. OCCUPATION DES CHAMBRES

Le nombre maximal de personnes autorisé dans chaque hébergement doit être respecté.

Aucune personne supplémentaire ne peut être hébergée sans accord préalable de l'établissement.

Pour des raisons de sécurité et conformément aux capacités d'accueil, l'établissement peut refuser l'accès à une chambre lorsque le nombre d'occupants déclaré n'est pas respecté.

25. LITS SUPPLÉMENTAIRES ET LITS BÉBÉ

Compte tenu de la configuration des chambres, l'établissement ne propose pas de lits supplémentaires.

Des lits bébé peuvent être disponibles sur demande et sous réserve de disponibilité (hors chambre classique).

La demande doit être effectuée au moment de la réservation ou avant l'arrivée.

26. ENFANTS

Les enfants sont accueillis selon les capacités et configurations des différentes catégories d'hébergement.

Les parents ou accompagnateurs demeurent responsables des enfants pendant toute la durée du séjour.

Ils doivent notamment assurer leur surveillance dans les espaces extérieurs, la piscine, les escaliers et les autres espaces présentant des risques particuliers.

27. ANIMAUX

Les animaux de compagnie sont acceptés sous réserve des conditions suivantes :

- supplément de **30 € par animal et par nuit** ;
- maximum de **3 animaux par chambre** ;
- animaux déclarés lors de la réservation ou avant l'arrivée.

Les chiens ne sont pas autorisés :

- dans l'espace Corneille pendant le petit-déjeuner ;
- dans la piscine et l'espace spa ;
- dans la salle de réunion.

Ces restrictions sont liées notamment aux règles d'hygiène, de sécurité et au confort des autres clients.

Le Client est responsable de son animal et des éventuels dommages, dégradations, salissures ou nuisances qu'il pourrait occasionner.

28. PARKING

L'établissement dispose d'un **parking privé gratuit** mis à disposition des clients pendant leur séjour.

Des places de stationnement sont disponibles à proximité des cottages.

Deux places sont équipées de bornes de recharge pour véhicules électriques.

Le stationnement est effectué sous la responsabilité du Client.

Sauf engagement contraire exprès de l'établissement, le parking ne constitue pas un service de gardiennage.

Le Client doit prendre toutes les précautions nécessaires concernant son véhicule et ses effets personnels.

29. PISCINE

L'établissement dispose d'une piscine extérieure chauffée.

La piscine est généralement ouverte pendant la période communiquée par l'établissement, notamment d'avril à octobre, sous réserve des conditions météorologiques, techniques et de sécurité.

Les horaires d'ouverture sont communiqués par l'établissement et peuvent être modifiés.

L'accès à la piscine est réservé aux clients de l'hôtel, sauf autorisation particulière.

Les enfants doivent être surveillés par leurs parents ou accompagnateurs.

30. ESPACE BIEN-ÊTRE

L'établissement dispose d'un espace bien-être pouvant comprendre notamment :

- sauna ;
- jacuzzi ;
- accès privatif sur réservation.

L'accès est soumis à disponibilité et aux conditions tarifaires communiquées au Client.

Les utilisateurs doivent respecter les consignes d'hygiène et de sécurité.

L'accès peut être temporairement suspendu pour des raisons de maintenance ou de sécurité.

L'espace est privatisable durant 45 minutes par jour au tarif de **20 € par personne** pour la totalité du séjour.

31. MASSAGES ET PRESTATIONS DE BIEN-ÊTRE

Des prestations de massage peuvent être proposées selon les disponibilités.

Les prestations sont soumises à réservation préalable.

Les conditions d'annulation applicables sont communiquées lors de la prise de rendez-vous.

Le Client doit signaler toute contre-indication connue au prestataire avant la prestation.

L'établissement ne se porte pas responsable en cas d'allergies.

32. PETIT-DÉJEUNER

Le petit-déjeuner est proposé selon les horaires communiqués par l'établissement.

Son tarif est indiqué au moment de la réservation ou lors de la commande de la prestation.

Les modalités de service peuvent évoluer selon la saison, l'activité de l'établissement et les contraintes d'exploitation.

Les animaux, et notamment les chiens, ne sont pas autorisés dans l'espace Corneille pendant le petit-déjeuner.

33. BAR CORNEILLE

Le Bar Corneille est un espace convivial et intimiste de l'établissement.

Ses horaires et modalités d'ouverture peuvent varier selon la saison et l'activité.

Les boissons alcoolisées sont servies dans le respect de la réglementation applicable.

34. RESTAURATION ET PRESTATIONS CULINAIRES

L'établissement ne fonctionne pas comme un restaurant traditionnel ouvert en permanence.

Des prestations de restauration légère, de snacking ou de restauration en chambre peuvent être proposées selon les périodes et conditions communiquées par l'hôtel.

Lorsque des prestations sont proposées, elles sont soumises aux horaires, disponibilités et conditions indiqués au Client. L'établissement peut également recommander des restaurants situés à proximité.

Lorsqu'une réservation est effectuée auprès d'un établissement tiers, ce dernier demeure seul responsable de sa prestation.

35. CONCIERGERIE

Le service de réception et de conciergerie peut assister les Clients notamment dans :

- l'organisation de transports ;
- la réservation de taxis ;
- la réservation de restaurants ;
- l'organisation d'activités ;
- les recommandations touristiques ;
- l'organisation générale du séjour.

Lorsque la réservation est effectuée auprès d'un prestataire tiers, celui-ci reste responsable de l'exécution de sa prestation.

36. SÉMINAIRES

L'établissement peut accueillir des réunions et séminaires.

Une salle de réunion d'environ **45 m²** peut notamment être proposée selon les conditions et capacités communiquées par l'établissement.

Les prestations de séminaire font l'objet d'un devis spécifique.

Le devis peut préciser :

- la salle ;
 - le nombre de participants ;
 - l'hébergement ;
 - la restauration ;
 - les équipements ;
 - les horaires ;
 - les prestations complémentaires ;
 - les conditions de paiement ;
 - les conditions d'annulation.
-

37. MARIAGES, ANNIVERSAIRES ET ÉVÉNEMENTS

Les mariages, anniversaires, événements privés, shootings, tournages et autres manifestations font l'objet d'une étude et d'un devis spécifiques.

Aucune manifestation privée ne peut être organisée dans les chambres ou sur la propriété sans accord préalable écrit de l'établissement.

Le contrat événementiel précise notamment :

- le nombre de participants ;
- les espaces utilisés ;
- le nombre de chambres ;
- les horaires ;
- les prestations ;
- les conditions de restauration ;
- les éventuels prestataires extérieurs ;
- les installations ;
- les modalités de paiement ;
- les conditions d'annulation ;

- les éventuels frais de nettoyage et de remise en état ;
 - les règles de sécurité.
-

38. PRIVATISATION

Les privatisations du domaine sont soumises à un devis et à un contrat spécifiques.

Les capacités d'accueil doivent être strictement respectées.

Le nombre de personnes autorisé dépend notamment :

- de la configuration du site ;
- des espaces concernés ;
- des capacités réglementaires ;
- des conditions de sécurité ;
- des prestations prévues.

Le nombre maximal de participants peut donc différer de la capacité d'hébergement.

39. PRESTATAIRES EXTÉRIEURS

Tout prestataire extérieur intervenant dans le cadre d'un événement doit être préalablement autorisé par l'établissement.

Le Client est responsable des prestations commandées auprès de ces prestataires.

L'établissement peut imposer des conditions particulières concernant :

- les horaires d'installation ;
 - le démontage ;
 - les accès ;
 - les équipements ;
 - les règles de sécurité ;
 - la protection des sols et bâtiments ;
 - la gestion des déchets ;
 - les nuisances sonores.
-

40. CATERING ET RESTAURATION EXTÉRIEURE

L'intervention d'un traiteur ou d'un prestataire de restauration extérieur est soumise à l'accord préalable de l'établissement et aux conditions particulières applicables à l'événement.

L'établissement peut refuser l'intervention d'un prestataire extérieur lorsque celle-ci est incompatible avec les contraintes techniques, sanitaires, contractuelles ou de sécurité du site.

41. NUISANCES ET TRANQUILLITÉ

Les Manoirs des Portes de Deauville étant un établissement à caractère intimiste et situé dans un environnement calme, chaque Client doit respecter la tranquillité des autres occupants.

Sont notamment interdits :

- les fêtes non autorisées ;
 - les soirées privées non déclarées ;
 - les nuisances sonores importantes ;
 - les comportements agressifs ;
 - les comportements susceptibles de perturber les autres clients.
-

42. FUMÉE ET VAPOTAGE

Il est interdit de fumer ou vapoter dans les espaces intérieurs (chambres, espaces communs...).

Toute dégradation, odeur persistante ou intervention de nettoyage exceptionnelle résultant du non-respect de cette interdiction pourra être facturée au Client lorsque son coût est justifié.

43. DÉGRADATIONS

Le Client est responsable des dommages causés par lui-même, les personnes qui l'accompagnent ou son animal.

Sont notamment concernés :

- mobilier ;
- linge ;
- équipements ;
- objets décoratifs ;
- installations ;
- bâtiments ;
- espaces extérieurs.

Les frais de réparation, remplacement ou remise en état pourront être facturés lorsque la responsabilité du Client est établie.

44. OBJETS PERSONNELS

Le Client est responsable de ses effets personnels pendant son séjour.

Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de valeur sans surveillance.

Toute perte ou disparition doit être signalée immédiatement à la réception.

Les responsabilités éventuelles de l'établissement sont appréciées conformément aux dispositions légales applicables aux hôteliers.

45. RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer la bonne exécution des prestations réservées.

Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas :

- de faute du Client ;
- de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;
- de force majeure ;
- d'événement extérieur indépendant de sa volonté ;
- de non-respect des consignes de sécurité ;
- d'utilisation non conforme des équipements.

La responsabilité de l'établissement concernant les effets personnels, objets déposés ou véhicules est appréciée conformément aux dispositions légales applicables.

46. SÉCURITÉ

Le Client doit respecter les consignes de sécurité communiquées par l'établissement.

Il est notamment interdit :

- de modifier les installations électriques ;
- d'utiliser des appareils présentant un risque d'incendie ;
- de bloquer les issues de secours ;
- de déplacer certains équipements de sécurité ;
- d'utiliser les équipements de manière non conforme.

Tout comportement mettant en danger les personnes ou les biens pourra entraîner une intervention immédiate de la direction.

47. COMPORTEMENT INAPPROPRIÉ

Tout comportement violent, menaçant, injurieux, discriminatoire ou mettant en danger les salariés, les autres clients ou les biens de l'établissement est interdit.

Selon la gravité des faits, l'établissement pourra demander au Client de quitter les lieux, sans préjudice des éventuelles poursuites ou demandes d'indemnisation.

48. FORCE MAJEURE

L'établissement ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou de l'exécution partielle d'une obligation résultant d'un événement répondant aux critères de la force majeure au sens du droit français.

Les conséquences contractuelles d'un tel événement seront appréciées conformément aux dispositions légales applicables.

49. INTERRUPTION TEMPORAIRE DES SERVICES

Certains équipements peuvent être temporairement indisponibles pour :

- maintenance ;
- réparation ;
- raisons de sécurité ;
- conditions météorologiques ;
- contraintes techniques ;
- décision administrative.

L'établissement s'efforce d'informer les Clients lorsqu'une interruption significative est connue à l'avance.

50. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions applicables aux prestations d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, le droit de rétractation applicable à certaines ventes à distance ne s'applique pas à une réservation hôtelière portant sur une date déterminée.

Les conditions d'annulation du tarif réservé restent donc applicables.

51. PLATEFORMES DE RÉSERVATION

Les réservations effectuées via une plateforme de réservation sont également soumises aux conditions affichées sur cette plateforme.

Le Client doit notamment prendre connaissance des conditions relatives :

- au paiement ;
- à l'annulation ;
- au remboursement ;
- aux modifications ;
- aux éventuelles commissions ou frais.

L'hôtel demeure libre de proposer directement à ses clients des conditions ou avantages tarifaires dans le respect du droit applicable.

52. GROUPES

Toute réservation comportant plusieurs chambres peut être soumise à des conditions spécifiques de groupe.

Les conditions particulières peuvent prévoir :

- un nombre minimum de chambres ;
- un acompte ;
- des échéances de paiement ;
- une date de confirmation définitive ;
- une liste nominative ;
- des conditions de réduction ou d'annulation ;
- des prestations de restauration ;
- des conditions particulières d'arrivée et de départ.

Le devis ou contrat de groupe constitue le document contractuel de référence.

53. CONDITIONS DE PAIEMENT DES GROUPES ET ÉVÉNEMENTS

Les groupes et événements peuvent être soumis à un échéancier de paiement spécifique.

Celui-ci est précisé dans le devis ou contrat.

Le non-respect d'une échéance peut entraîner, après mise en demeure lorsque celle-ci est requise, l'application des conséquences prévues au contrat.

54. DÉPÔT DE GARANTIE

Selon la nature de la réservation, notamment pour les groupes, événements ou privatisations, un dépôt de garantie ou une préautorisation bancaire peut être demandé.

Cette garantie peut couvrir notamment :

- dommages ;
- dégradations ;
- mobilier manquant ;
- consommations non réglées ;
- nettoyage exceptionnel ;
- frais de remise en état.

Tout montant retenu doit correspondre à une somme justifiée.

55. FACTURATION

Les factures sont établies conformément aux informations communiquées par le Client.

Le Client professionnel doit fournir les coordonnées exactes de facturation ainsi que les informations nécessaires à l'établissement de la facture.

Toute erreur doit être signalée dans les meilleurs délais.

56. CLIENTS PROFESSIONNELS

Les réservations effectuées par des entreprises peuvent faire l'objet de contrats ou accords tarifaires spécifiques.

Ces documents peuvent notamment préciser :

- les tarifs négociés ;
 - les dates d'application ;
 - les modalités de réservation ;
 - les conditions de paiement ;
 - les conditions d'annulation ;
 - les prestations incluses.
-

57. RETARD DE PAIEMENT

Pour les clients professionnels, tout retard de paiement peut entraîner l'application des pénalités prévues par la réglementation applicable ainsi que de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement lorsqu'elle est due.

58. COFFRETS ET CHÈQUES CADEAUX

L'établissement commercialise des coffrets et chèques cadeaux pouvant être réservés via sa boutique officielle.

Les conditions propres à chaque coffret ou chèque cadeau sont indiquées au moment de l'achat.

Le bénéficiaire doit contacter l'établissement afin de réserver sa date de séjour, sous réserve des disponibilités.

La validité, les prestations incluses, les conditions de modification et d'annulation sont celles précisées lors de l'achat.

59. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'établissement collecte et traite les données nécessaires à la gestion de ses relations avec ses clients.

Ces données peuvent notamment être utilisées pour :

- effectuer une réservation ;
- gérer un séjour ;
- assurer l'accueil ;

- traiter un paiement ;
- établir une facture ;
- répondre à une demande ;
- assurer le suivi de la relation client ;
- recueillir la satisfaction ;
- respecter les obligations légales.

Les données peuvent être transmises aux prestataires techniques intervenant pour le compte de l'établissement lorsque cela est nécessaire à l'exécution des services.

Les traitements sont réalisés conformément à la réglementation applicable, notamment au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

60. DROITS SUR LES DONNÉES

Le Client dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, notamment d'un droit :

- d'accès ;
- de rectification ;
- d'effacement ;
- de limitation ;
- d'opposition ;
- de portabilité lorsque ce droit est applicable.

Les demandes peuvent être adressées à :

reservation@portesdedeauville.com

Lorsque la demande concerne un traitement particulier relevant d'un autre contact ou d'un délégué à la protection des données, l'établissement indiquera au Client les coordonnées appropriées.

Le Client peut également saisir la CNIL.

61. PROSPECTION COMMERCIALE

L'établissement peut adresser des communications commerciales lorsque les conditions légales sont réunies.

Le Client peut se désinscrire à tout moment via le lien prévu à cet effet dans les communications électroniques ou en contactant l'établissement.

62. AVIS ET QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Après le séjour, l'établissement peut solliciter le Client afin de recueillir son avis sur son expérience.

Les réponses aux questionnaires de satisfaction peuvent être utilisées afin d'améliorer la qualité des prestations.

La publication d'un avis sur une plateforme tierce est soumise aux conditions propres à cette plateforme.

63. RÉCLAMATIONS

Toute difficulté doit, dans la mesure du possible, être signalée à l'établissement pendant le séjour afin de permettre une intervention rapide.

Les réclamations peuvent être adressées à :

Les Manoirs des Portes de Deauville

30 route de Pont-l'Évêque

14800 Canapville

France

E-mail : direction@portesdedeauville.com et attacheledirection@portesdedeauville.com

Téléphone : +33 (0)2 31 65 65 18

L'établissement s'engage à examiner les réclamations avec attention.

64. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute procédure contentieuse.

Le Client consommateur conserve l'ensemble des voies de recours prévues par la réglementation française.

65. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

66. LANGUE

Les présentes CGV sont rédigées en français.

Une traduction peut être mise à disposition à titre informatif.

En cas de divergence d'interprétation, la version française prévaut, sous réserve des dispositions impératives applicables.

67. JURIDICTION

Pour les consommateurs, les règles légales de compétence territoriale applicables sont maintenues.

Pour les clients professionnels, les règles de compétence applicables sont celles prévues par le droit commun, sous réserve de toute clause attributive de compétence valablement conclue entre professionnels.

68. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'établissement peut modifier les présentes CGV.

Les CGV applicables à une réservation sont celles acceptées par le Client au moment de la réservation.

Les modifications postérieures ne peuvent avoir pour effet de modifier les conditions contractuelles déjà acceptées, sauf lorsque ces modifications résultent d'une obligation légale ou réglementaire impérative.

69. NULLITÉ PARTIELLE

Si une disposition des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions resteraient en vigueur.

70. INTÉGRALITÉ CONTRACTUELLE

Les présentes CGV, la confirmation de réservation et, le cas échéant, les conditions particulières, devis, contrats de groupe ou contrats événementiels constituent l'ensemble contractuel applicable à la relation entre l'établissement et le Client.

ANNEXE – INFORMATIONS PRATIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

LES MANOIRS DES PORTES DE DEAUVILLE

30 route de Pont-l'Évêque
14800 Canapville
France

Réception & conciergerie

+33 (0)2 31 65 65 18

reservation@portesdedeauville.com

Check-in : à partir de 16h00

Check-out : avant 12h00

Réception : 7h00 – 23h00

Parking : privé et gratuit

Recharge électrique : 2 bornes

Animaux : 30 € par animal et par nuit, maximum 3 animaux par chambre

Lits supplémentaires : non disponibles compte tenu de la configuration des chambres

Lits bébé : disponibles sur demande et sous réserve de disponibilité

Départ tardif jusqu'à 14h00 : 90 €, sous réserve de disponibilité

Direction commerciale & marketing – Buildinvest

18 rue de Prony
75017 Paris

+33 (0)1 47 64 21 36

bherve@buildinvest.com

Séminaires :

direction@portesdedeauville.com

Anniversaires & mariages :

chefdereception@portesdedeauville.com

+33 (0)2 31 64 52 20

ANNEXE – CARACTÉRISTIQUES PARTICULIÈRES

Les Manoirs des Portes de Deauville est un établissement historique situé au cœur du Pays d'Auge.

Le domaine comprend le Manoir principal et des cottages répartis dans le parc.

Le Manoir historique est un bâtiment ancien inscrit au titre des Monuments historiques. Ses caractéristiques architecturales impliquent notamment l'absence d'ascenseur et de climatisation dans le bâtiment principal.

L'établissement dispose également d'espaces extérieurs, d'une piscine extérieure chauffée, d'un espace bien-être avec sauna et jacuzzi, d'un bar, d'un parking privé et de bornes de recharge électrique.

Les prestations, horaires et conditions d'accès peuvent varier selon la saison, les conditions météorologiques, les contraintes techniques et les impératifs de sécurité.