

Mention légale et Conditions générales de vente

1. Champ d'application.

Le présent document établit et régule les normes d'utilisation du site web <https://apartamentosatxuri.com/> (ci-après, le « site »), et comprend toutes les pages et contenus appartenant à Segura Hostelería, S.A., auxquels il est possible d'accéder via le domaine et ses sous-domaines. Il comprend également les conditions générales de vente (CGV) relatives aux réservations en ligne.

L'utilisation du site confère la condition d'utilisateur dudit site et implique l'acceptation de toutes les conditions contenues dans le présent texte. L'utilisateur s'engage à lire attentivement ce texte chaque fois qu'il a l'intention d'utiliser le site, ledit texte pouvant en effet être modifié sans préavis et sans aucune limitation. Les textes pourront toujours être consultés par l'utilisateur.

La réalisation de réservations en ligne, en tant que simple visiteur ou en tant que membre enregistré, et/ou l'exécution de toutes les étapes prévues pour acquérir des services par ce biais, ainsi que pour en faire la demande, implique l'adhésion totale et sans réserve de l'utilisateur aux conditions générales publiées sur le site web, collectivement et individuellement.

2. Propriété du site Web et notifications.

Toute notification ou demande de contact doit être adressée au propriétaire du site web, à savoir Segura Hostelería, S.A.

Adresse : Av. Indalecio Prieto 1, C.P. 48004, Bilbao, Espagne. Numéro CIF : A09045980.

Inscrit au Registre du commerce de Biscaye T 5676, F 60, S 8, H BI 69318, I/A 7..

Téléphone : 0034 633 314 609 - Email: hola@apartamentosatxuri.com

3. Propriété intellectuelle et industrielle.

Les droits de propriété intellectuelle de ce site appartiennent à Segura Hostelería, S.A. ou à des tiers dont elle détient l'autorisation. De même, toutes les marques ou signes distinctifs



contenus dans le site sont protégés par la Loi.

L'utilisation non autorisée de l'information contenue dans le site, ou la reproduction, la distribution, la commercialisation ou la transformation non autorisée, totale ou partielle, de ses contenus, constitue une infraction aux droits de propriété intellectuelle de Segura Hostelería, S.A. Les préjudices portés aux droits de propriété intellectuelle et industrielle peuvent donner lieu à l'exercice des actions qui correspondent légalement et, le cas échéant, aux responsabilités qui découlent dudit exercice.

4. Exclusion de responsabilité.

Le client doit évaluer le contenu, les programmes, les informations et/ou les conseils présentés sur ce site et prendre ses propres décisions concernant l'achat ou la prise de contact. Nous souhaitons réaffirmer que nous prendrons toutes les mesures de sécurité appropriées, conformément à l'état actuel de la technique, pour éviter une utilisation frauduleuse de ce site par des tiers. Néanmoins, nous ne pouvons pas éliminer à 100 % l'existence de certains risques.

De même, nous nous efforcerons de fournir des contenus exacts et sans équivoque, en évitant les erreurs typographiques éventuelles dans nos offres ou services. Si des erreurs étaient détectées, elles seront modifiées dans les meilleurs délais et nous informerons les clients dans le cas où ils auraient réservé alors qu'une erreur était présente.

Segura Hostelería, S.A. ne peut pas garantir que le site web soit exempt de virus ou d'autres éléments susceptibles d'entraîner des altérations de votre système informatique. Pour cette raison, étant donné que nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition, nous déclinons toute responsabilité contractuelle ou extra-contractuelle vis-à-vis des personnes utilisant le site et qui subiraient des dommages d'une quelconque nature causés par des virus informatiques ou d'autres éléments quels qu'ils soient : le coupable reste l'auteur de l'attaque. Si vous repérez un problème ou un contenu illégitime sur notre site web, veuillez nous en informer.

Les utilisateurs transmettant tout type d'information à Segura Hostelería, S.A., s'engagent à ce qu'elle soit véridique et ne porte pas atteinte aux droits de tiers ou n'enfreigne pas la législation en vigueur.

5. Conditions d'utilisation pour les utilisateurs.

L'accès sera toujours gratuit, hormis le coût de la connexion via le réseau de télécommunications du fournisseur d'accès auquel a souscrit l'utilisateur.

Il est interdit d'utiliser le site à des fins préjudiciables aux biens ou aux intérêts de Segura Hostelería, S.A. ou de tiers, ou à des fins qui, de toute autre manière, surchargent, endommagent ou rendent inutilisables nos réseaux, serveurs et autres équipements informatiques (matériels) ou produits et applications informatiques (logiciels), ou ceux de tiers.

Si l'utilisateur découvre que les sites accessibles par des liens renvoient à des pages dont les contenus ou les services sont illicites, nuisibles, dégradants, violents ou contraires à la morale, nous vous remercions de bien vouloir nous en informer.

6. Procédure de réservation

- **Réservations et responsabilité.**

Le portail permet aux clients ou aux utilisateurs d'effectuer des réservations. Nos services sont classés par catégories. Les informations disponibles sur leurs caractéristiques et leur prix, accompagnés d'une ou plusieurs photographies descriptives, s'affichent. Avant d'effectuer sa réservation, l'utilisateur doit la vérifier et évaluer si elle est adaptée à ses besoins. En outre, l'utilisateur doit être âgé de 18 ans révolus, fournir les informations requises et accepter les présentes Conditions.

- **Procédure de réservation**

Le client doit suivre les indications affichées à l'écran en remplissant les champs jusqu'à ce qu'il obtienne l'hébergement et la date convenues, sans aucun engagement d'achat. Vous pouvez consulter la réservation ou la supprimer.

Si vous souhaitez poursuivre la réservation, vous devez sélectionner le appartement et cliquer sur le bouton « Sélectionner » ou équivalent. Vous pourrez ajouter différents services complémentaires.

Vous verrez ensuite s'afficher un champ dans lequel vous devez entrer vos données

personnelles. Après avoir entré les données de votre carte de crédit, pour finaliser le processus de réservation, vous devrez accepter les Mentions légales et les conditions générales de vente (CGV), ainsi que les conditions particulières correspondant au format de réservation choisi (les plus importantes s'affichent dans un menu déroulant). Cliquez ensuite sur le bouton « Effectuer la réservation ».

Lorsqu'une réservation est validée par le client et que le paiement a été reçu et vérifié, nous confirmons l'acceptation de la réservation par email dans les 24 heures suivant la confirmation.

Lors de la réservation, les différents modes de paiement et d'annulation sont indiqués. Ces informations sont décrites plus en détail dans l'email de confirmation de la réservation.

Sur le site web, il est possible de payer par carte de crédit, par virement bancaire et également en espèces lorsque la réservation autorise le paiement directement sur place auprès de l'établissement et qu'aucun paiement à l'avance n'est exigé pour la réservation. Le contrat prend fin à votre départ de l'établissement. La réservation est officialisée lors de votre arrivée dans l'établissement. Les garanties et les données seront conservées pour des raisons légales et/ou commerciales, si vous les avez acceptées ou demandées.

Pour toute information complémentaire concernant votre réservation ou votre facturation, vous pouvez contacter le Service clientèle ou l'adresse indiquée au début de ce document.

- **Enregistrement (check-in) en ligne et physique :**

Une fois votre réservation effectuée, vous pouvez réaliser à tout moment le processus d'enregistrement (check-in) sur notre site web. Nous vous enverrons également un message de rappel avec un lien pour effectuer l'enregistrement. Vous devrez fournir vos données d'identification. Une fois votre enregistrement effectué, vous devrez présenter ces documents à l'établissement à des fins de vérification. La procédure d'enregistrement physique consiste en une rapide vérification des données que vous avez entrées. N'oubliez pas qu'il est obligatoire de présenter votre pièce d'identité pour pouvoir séjourner dans l'établissement, ainsi que votre carte de crédit pour pouvoir effectuer des paiements et la photo de votre signature, qui sera scannée avec un trackpad.

L'heure d'arrivée, ou check-in, se fait à partir de 15h00 et jusqu'à 21h00, et l'heure de départ, ou check-out, à partir de 12h00, sauf pour les réservations effectuées sur le site Web. Dans

ce dernier cas, le départ peut être repoussé jusqu'à 13h00, sous réserve de disponibilité. Si vous souhaitez effectuer l'enregistrement (check-in) à partir de 21h00 il faut compléter le paiement et le pré-enregistrement (pre check-in). Pour ce faire, contactez-nous au 0034 633 31 46 09 et nous vous enverrons les informations nécessaires.

L'accès au parking est possible à partir de 15h00 et le départ doit intervenir avant 12h00. L'accès au parking ou le départ du parking en dehors de ces horaires est également soumis à disponibilité et peut entraîner des frais supplémentaires. Nous déclinons toute responsabilité des dommages éventuels occasionnés aux véhicules garés à l'intérieur du parking, ainsi que lors des accès au parking pendant l'entrée ou de sortie.

- **Conditions particulières :**

- Les prix sont indiqués et facturés en euros, TVA comprise.
- Ces prix sont soumis à disponibilité et peuvent changer si la réservation n'est pas effectuée immédiatement.
- Les animaux de compagnie sont autorisés moyennant un supplément qui est précisé au moment de la réservation dans les appartements standard à 1 chambre et les appartements standard à 2 chambres. Lors de l'enregistrement (check-in), il vous est demandé de lire et de signer les règles de séjour et de comportement s'appliquant aux animaux de compagnie au sein de l'établissement.
- Il est strictement interdit de fumer dans les appartements et dans les parties communes de l'établissement. Veuillez noter que le fait de fumer dans les appartements et/ou les parties communes entraîne des frais de nettoyage de 100 euros qui devront être réglés au moment du départ ou qui seront prélevés sur la carte utilisée pour acquitter la réservation.
- Nous vous informons que les accès à l'établissement et ses parties communes sont placés sous vidéosurveillance, sous la responsabilité de Segura Hostelería S.A. Vous pouvez exercer vos droits de protection auprès de Segura Hostelería S.A. Si vous souhaitez plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, n'hésitez pas à nous contacter.
- Le parking ne peut pas être réservé à l'avance. La disponibilité éventuelle sera indiquée à l'arrivée.
- Les enfants âgés de 0 à 5 ans sont hébergés gratuitement s'ils dorment dans le même lit que leurs parents ou dans un lit bébé (réservation de lit bébé sur demande et sujette à disponibilité).

- L'établissement n'est pas responsable des objets personnels laissés dans les appartements, ni des objets laissés dans les voitures garées dans notre parking.
- Nous vous informons que dans le cas des réservations de plus de 4 appartements, des conditions spéciales d'annulation et de règlement pourront s'appliquer.
- En effectuant une réservation, vous consentez expressément à ce que Segura Hostelería S.A. / Hotel Gran Bilbao puisse utiliser à l'avenir la carte de crédit demandée au moment de la réservation comme garantie de paiement, ou la carte de crédit que vous avez utilisée pour régler la réservation, dans les cas suivants : annulation tardive en dehors des délais impartis et frais consécutifs si ces dispositions sont stipulées dans le tarif réservé, non-présentation ou no-show dans l'établissement, dommages éventuels occasionnés aux appartements ou aux installations et frais impayés relatifs au séjour. Si la personne qui effectue la réservation n'est pas la même que celle qui séjourne dans l'établissement et que vous souhaitez dans ce cas qu'une autre carte de crédit soit utilisée pour le paiement, veuillez nous contacter. Si vous omettez de nous prévenir, la carte utilisée pour la réservation ou le paiement sera utilisée.
- Pour annuler ou modifier votre réservation, accédez à la section « Ma réservation » dans la partie inférieure du site web ou cliquez sur le lien figurant dans votre confirmation de réservation. Une fois la réservation annulée en ligne, vous devez recevoir un numéro de référence d'annulation par email. Veuillez conserver ce numéro qui servira de preuve d'annulation.
- Vous devez avoir 18 ans pour séjourner chez nous. Les mineurs ont besoin d'une autorisation signée des parents ou des tuteurs légaux.

En dépit de tous nos efforts pour garantir l'exactitude des informations, l'établissement décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omissions et se réserve le droit de modifier les informations et la description de l'établissement.

- **Résiliation.**

Vous contractez des services d'hébergement à des fins autres que l'habitation principale, dans le cadre d'un contrat prévoyant une date ou une période d'exécution spécifiques. Par conséquent, il n'existe pas de droit de résiliation. Cette disposition est régie par l'article 103, lettre i), du Décret législatif royal 1/2007 du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la Loi générale pour la défense des consommateurs et des usagers.

7. Obligations de l'utilisateur.

L'utilisation commerciale des services sous marque déposée est expressément interdite, sauf autorisation expresse de la part de Segura Hostelería, S.A. ou du propriétaire de la marque.

L'utilisateur s'engage à acquitter le prix du produit et à l'utiliser conformément à la loi et aux présentes conditions générales de vente.

L'utilisateur s'engage à protéger la confidentialité de son mot de passe et à nous avertir immédiatement s'il soupçonne une utilisation non autorisée de son compte ou un accès à son mot de passe. Il s'engage en outre à ne pas utiliser le compte, le nom d'utilisateur ou le mot de passe d'une autre personne.

8. Obligations de Segura Hostelería, S.A.

Segura Hostelería, S.A. s'engage à mettre à la disposition de l'utilisateur les informations requises concernant les services et, une fois l'achat effectué, à lui envoyer par email un accusé de réception de la commande qu'il a passée et une confirmation du paiement.

Une facture sera également émise et envoyée au client.

9. Responsabilités.

L'utilisateur a l'entière responsabilité de l'usage qu'il fait des services qu'il a réservés et nous exonère de toute responsabilité découlant des dommages susceptibles d'être causés par un usage incorrect. En particulier, l'utilisateur est responsable de ce qui suit :

- Tous les actes qui contreviennent aux dispositions des présentes conditions générales de vente, à la législation, à la morale, aux usages généralement acceptés et à l'ordre public.
- Tout acte réalisé d'une manière différente de celle décrite dans les indications ou les instructions relatives au fonctionnement et à l'utilisation du produit.
- La certitude, l'exactitude, la validité et l'actualité des données que vous fournissez lorsque vous remplissez chacun des formulaires que nous vous demandons sur le web.
- Les dommages directs ou indirects causés par un tiers si l'utilisateur a perdu, divulgué, négligé ou, de quelque manière que ce soit, transmis à un tiers, pour des causes imputables, ses données à caractère personnel requises pour la passation du contrat relatif au produit.

10. Faculté de refus de commande.

Segura Hostelería, S.A. se réserve le droit d'exclure ou de ne pas autoriser la réservation, lorsque l'entreprise considère qu'il y a infraction à la réglementation en vigueur, aux conditions générales, à la morale, aux coutumes généralement acceptées ou à l'ordre public ; lorsqu'un tiers est lésé, ou lorsque, pour des raisons dérivées de sa propre image de marque et de la réputation en ligne, elle ne considère pas opportun le fait de donner son autorisation. Dans ce cas, si le paiement a été effectué, il sera remboursé.

11. Informations et modification.

Segura Hostelería, S.A. a présenté ce texte à l'ensemble des intéressés potentiels, conformément aux informations précédentes.

La validité temporaire de ces conditions coïncide avec la durée de sa présentation, jusqu'à ce que les conditions stipulées ici soient totalement ou partiellement modifiées de manière unilatérale, l'utilisateur étant tenu de consulter nos Conditions générales de vente chaque fois qu'il accède à notre moteur de réservation.

Si une clause est déclarée nulle, elle sera considérée comme n'ayant pas été incluse, sans incidence sur les conditions restantes.

12. Cession et subrogation.

Nous pouvons faire appel à des prestataires de services, collaborer avec des tiers ou leur céder les contrats conclus à des entités tierces afin de mener à bien la prestation des services réservés.

13. Extinction et résiliation.

Le présent contrat prend fin lorsque les deux parties remplissent les obligations auxquelles elles se sont engagées dans ledit contrat ou lorsque le contrat est résilié par l'une des deux parties si l'une des causes prévues de résiliation survient, ou si la contrepartie commet un manquement grave à l'une des obligations définies dans le contrat.

14. Droit applicable, juridiction et validité.

Les présentes Mentions légales et les Conditions générales de vente sont rédigées en espagnol et sont intégralement régies par la législation espagnole.

En tant que consommateur, vous êtes protégé et vous pouvez faire une réclamation ou poursuivre en justice auprès de la juridiction de votre domicile.

Les deux parties se soumettent, en renonçant expressément à toute autre juridiction, aux Cours et tribunaux de Bilbao (Espagne), dans les cas suivants :

- Si l'acheteur est domicilié en dehors de l'Union européenne et que, dans son pays, il n'existe pas d'accord bilatéral ou multilatéral conclu avec l'Espagne qui empêche la possibilité de fixer la soumission expresse de la juridiction ;
- Si la vente est effectuée par une société agissant dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

15. Résolution des litiges en ligne.

Conformément aux dispositions du Règlement de l'Union européenne UE 524/2013 relatif à la résolution des litiges en ligne en matière de consommation (RLL – Règlement en ligne des litiges), nous vous informons qu'en tant que consommateur, vous disposez d'une procédure de résolution des différents litiges découlant de la vente en ligne de biens et de services dans l'UE.

Plateforme RLL (Règlement en ligne des litiges) de l'UE :
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>