

TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

UTILISATION DU SITE

1. Les coordonnées du Prestataire de services:

LE PALAIS BERBERE

Siège social: KM 9 ROUTE D AMEZMIZ MARRAKECH - 40000 - MAROC

Société Anonyme (SA) au capital de 72 000 000 MAD

Registre du commerce: 12239 (MARRAKECH)

ICE: 000103218000021

Identifiant Fiscal: 6504206

Numéro d'affiliation à la CNSS : 6966751

Date de création: 18/07/2000

2. Règles générales

- 2.1. Les présents « Termes et Conditions Générales » réglementent l'utilisation des suites et des services all inclusive fournis par le Prestataire de service.
- 2.2. Les conditions spéciales, personnalisées ne font pas partie des Termes et Conditions Générales, mais ils n'excluent pas la possibilité de conclure des accords personnalisés avec des voyageurs, des groupes spécifiques ou avec des organisateurs de voyages, avec des conditions adaptées, cas par cas, en fonction du type de l'affaire

3. Partie contractante

- 3.1. Les services fournis par le Prestataire de service sont utilisés par le Client.
- 3.2. Dans le cas où la commande des services a été placée directement auprès du Prestataire de services, le Client est qualifié de Partie contractante. Le Prestataire de services et le Client — si les conditions sont remplies — deviennent parties contractantes (ci-après dénommées « les Parties »).
- 3.3. Dans le cas où la commande des services a été placée auprès du Prestataire de services par un tiers (ci-après dénommé « l'Agent ») mandaté par le Client, les termes et conditions de la coopération sont régularisés par le contrat conclu entre le Prestataire de service et l'Agent. Dans ce cas-là, le Prestataire de services n'est pas obligé de vérifier si le tiers représente le Client légalement ou pas.

- 3.4. Le fait d'effectuer une réservation sur un site tiers, type Booking.com, Expedia ou autre, ne constitue pas une exemption; le contrat étant toujours juridiquement conclu entre le client final et l'hôtel.

4. La formation du Contrat,

la modalité de réservation, la modification de la réservation, obligation de notification

- 4.1. Sur la demande orale ou écrite du Client, le Prestataire de services envoie une offre. Dans le cas où 48 heures après l'envoi de l'offre il n'y a pas de commande placée, le Prestataire de services cesse d'avoir une obligation d'offre.
- 4.2. Le Contrat survient avec la confirmation écrite (par lettre postale, e-mail) du Prestataire de services, suite à la réservation verbale ou écrite du Client, et en tant que telle, elle est considérée comme un contrat conclu par écrit. Une réservation, un accord ou une modification à l'oral, ou la confirmation verbale du Prestataire de services n'ont pas de valeur contractuelle.
- 4.3. Le Contrat relatif au service de l'utilisation de nos suites et au bénéfice des services associés, y compris "all inclusive" est conclu pour une durée déterminée, qui a un début et une fin.
 - 4.3.1. Si le Client quitte définitivement la chambre avant l'expiration de la période spécifiée, le Prestataire de services a droit au prix complet du service fixé dans le contrat. Le Prestataire de services a le droit de revendre la chambre devenue vacante avant le temps de l'échéance.
 - 4.3.2. Le Prestataire de service doit préalablement approuver tout prolongement de l'utilisation du logement et des services initiés par le Client. Dans ce cas-là, le Prestataire de service peut demander le paiement du prix des services déjà fournis.
- 4.4. Pour la modification et/ou le complètement du Contrat, un accord écrit signé par les Parties est nécessaire.

5. Conditions d'annulation

- 5.1. Sauf décision contraire de l'hôtel annoncée dans son offre, les services peuvent être annulés sans obligation de paiement de pénalité jusqu'à 18 h, heure locale, sept jours avant la date d'arrivée.

Des règles plus avantageuses existent depuis le 12/10/2020, jusqu'à une date encore indéterminée, en raison de la situation pandémique perdurant à cette date. Nos services de réservation peuvent vous informer des mises à jour à de ce sujet.

- a.) Si la Partie contractante n'a pas assuré l'utilisation des services par le paiement d'un acompte, par garantie de carte de crédit, ou par tout autre moyen accepté, l'obligation du Prestataire de services de fournir des services cessera après 18 h heure locale, le jour de l'arrivée, sauf si le client a dument informé d'une heure d'arrivée postérieure.
- b.) Si la Partie contractante a assuré l'utilisation des services de logement par le paiement d'un acompte, par garantie de carte de crédit, ou par tout autre moyen accepté, et elle ne se présente pas à l'hôtel ou si elle n'a pas prévenu l'hôtel qu'il arrivera plus tard le jour de l'arrivée, jusqu'à 23 h 30 heure locale, le Prestataire de services a droit à faire payer une indemnité fixée dans le Contrat, soit au moins le montant correspondant au tarif d'une nuit d'hébergement. Dans ce cas-là, le Prestataire de services garde le logement pour la Partie contractante jusqu'à 10 h du lendemain de la date d'arrivée originale, après cette heure-ci, l'obligation de service du Prestataire de service cessera.
- 5.2. En cas de réservation de produits, repas en groupes, de voyages en groupes ou d'événements (aquapark, salles de conférence, etc...) avec des conditions spéciales, le Prestataire de services établit des conditions différentes des susdites conditions, fixées dans un Contrat individuel.

6. Tarifs

- 6.1. Les tarifs officiels de base (Rack Rate) sont affichés à l'accueil de l'hôtel. La liste de prix des autres services hors formule all inclusive est systématiquement disponible aux sections concernées (bars, restaurant le Fès, centre de bien-être Les Bains de l'Eden, etc...) de l'hôtel. Les tarifs promotionnels peuvent êtres soumis à des restrictions qui sont alors clairement exprimées. Mais il s'agit toujours de vraies opportunités.
- **A partir de 12 ans, le tarif adulte s'applique.** Les éventuels tarifs, remises, ou gratuités s'appliquent de 0 à 4 et/ou 12 ans, au maximum. Ceci est toujours clairement spécifié dans nos communications.
- 6.2. Jusqu'à la confirmation de la réservation, ou en cas de manque de confirmation, jusqu'à l'occupation de la chambre, le Prestataire de services a droit à modifier les tarifs affichés sans notification préalable.

- 6.3. Lors de la publication de ses tarifs, le Prestataire de services indique les taux de taxes (TVA, taxe de séjour) conformes aux dispositions légales marocaines, et en vigueur le jour de l'émission du devis. Après notification de la Partie contractante, le Prestataire de services a droit à renvoyer sur la Partie contractante toutes les charges excédentaires résultant de la modification de la loi fiscale en vigueur (TVA, taxe de séjour).
- 6.4. Les promotions actuelles, les offres spéciales et d'autres offres sont affichées entre autres support, [sur ce site Internet](#).
- 6.4. Si le client a opté pour une formule tout compris (All inclusive) celle ci inclus, par tranche de 24h:

- **La ou les suite(s)**

- **Petit déjeuner en buffet* à l'Atlas (7h à 10h30)**

- **Petit déjeuner continental tardif (10h30 à 11h30)**

- **Déjeuner en buffet* à l'Atlas de 12h à 14h30**

- **Goûter de 17h à 18h**

- **Dîner en buffet* à l'Atlas de 19h à 22h30**

- **Boissons à volonté** de 10h30 à 23h servies et consommées sur place au Sun Bar, Jazz Bar et au Mimosa Bar (ouverts en alternance)**

- **L'accès à la salle de sport.**

- **Accès gratuit à l'Eden Aquapark mitoyen de l'hôtel, de 10h à 18h (Hiver: 11h à 16h) partiellement chauffé quand cela est nécessaire.**

- **Les animations durant toute la journée* et la soirée pour toutes les tranches d'âge.**

- *** Durant la période spéciale de pandémie Covid 19, face à une réduction inhabituelle de la clientèle, il est possible que certaines prestations soient moindres, adaptées à la fréquentation et aux réalités économiques, par exemple;**

- **Repas individuels à la place des buffets**

- **Réduction des animations**

L'hôtel s'engage toutefois à procurer des prestations satisfaisantes et **à volonté pour les repas**, même en l'absence éventuelle de buffets.

- **** En conformité avec la loi marocaine, nous avons interdiction de vendre ou donner des boissons alcoolisées aux personnes de confession musulmane:
"l'interdiction de la vente d'alcool aux Marocains remonte au dahir de juillet 1967, qui précise dans son article 28 qu'il "est interdit à tout exploitant (. . .) de vendre ou d'offrir gratuitement des boissons alcooliques à des Marocains musulmans"**
- **** En conformité avec la loi marocaine et de très nombreux pays, nous avons également interdiction de servir de l'alcool aux personnes en état d'ivresse manifeste. Les conditions**

matérielles de la consommation démontrent l'ivresse manifeste et le fait qu'elle a pu être perçue par les serveurs.

- ****** Les alcools servis dans la formule all inclusive sont des produits locaux de qualité. Les produits de grandes marques sont vendus séparément.

Toutes les autres prestations ne sont pas incluses dans l'offre all inclusive ainsi qu'il est clairement notifié sur le site web.

Il s'agit de prestations facultatives complémentaires, afin de vous permettre le choix de la diversité.

Ceci exclu donc :

- les consommations servies par le "**Jazz Bar**"
 - les consommations servies par le "**VIP Lounge**"
 - le restaurant intimiste à la carte "**Le Fès**"
 - **les vins Premium** commandés au restaurant Atlas
 - les commandes servies **en chambre**.
 - les consommations non consommées sur place (*par exemple servies à la bouteille*)
 - toutes les prestations fournies par le centre **Les Bains de Marrakech** en dehors de l'usage de la salle de sport sans les services d'un coach.
 - l'utilisation de la **piscine sensorielle et jacuzzi** du centre Les Bains de Marrakech
 - les produits vendus en **boutique**
- En période de fête, nouvel an, Aïd etc... des repas spéciaux facultatifs peuvent être proposé moyennant paiement. L'accès à la réservation dans l'établissement peut parfois être conditionné à la souscription de ces offres. L'établissement s'engage alors à en informer au préalable tout client souhaitant séjourner à un période incluant ces dates.*

7. Réductions familiales

- 7.1. Le logement des enfants de moins de 1 ans est gratuit dans la même chambre que leurs parents, naturellement. Pour les familles arrivant avec un ou plusieurs enfants de plus de 1 ans et de moins de 4 et/ou 12 ans, des promotions régulières, jusqu'à la gratuité, peuvent s'appliquer. Regardez nos [offres spéciales](#).

8. Le moyen de paiement, la garantie

- 8.1. Le montant des services fournis par le Prestataire de services doit être payé par la Partie contractante suite à l'utilisation des services et avant le départ de l'hôtel. Cependant, il peut y avoir la possibilité de paiement ultérieur en cas de convention spéciale.

-
- 8.2. Pour garantir l'utilisation contractuelle des services fournis et le paiement du montant de ces services, le Prestataire de services peut ;

- a) demander une garantie de carte de crédit, et bloquer sur la carte de crédit la contre-valeur des services ordonnés et confirmés,
 - b) demander le paiement d'un acompte correspondant au total ou à une partie des frais de participation.
-

- 8.3. La Partie contractante peut acquitter sa facture en MAD, et/ou

- a) en toute monnaie que le Prestataire de services affiche comme monnaie acceptée. Dans ce cas-là, la conversion et la facturation sont faites au taux d'achat de la monnaie étrangère valable le jour de l'arrivée du Client, à la banque tenant le compte du Prestataire de services.
 - b) le Prestataire de services accepte certains moyens de paiement substituant au comptant (carte de crédit, et coupons, vouchers, etc... basés sur un accord distinct). La liste actuelle des moyens acceptés est disponible sur le site Internet de l'hébergement.
-

- 8.4. Tous les frais relatifs à l'application de tout moyen de paiement sont à la charge de la Partie Contractante, en particulier pour les paiements par carte bancaire non marocaine.

9. Le mode et les conditions de l'utilisation du service

- 9.1. Le Client peut occuper la chambre (Check in) le jour de l'arrivée à partir de 14 heures, Le client doit quitter sa chambre (Check-out) avant 12h (midi).
Sauf s'il a souscrit au service "Départ tardif" : selon disponibilité le jour de départ (Jusqu'à 15h : 250 dhs – Au-delà de 15h : 500 dhs.) (Prix au 12/10/2020 sous réserve de modification).
Pour un départ après 18 heures, le total du tarif d'une nuit est à payer
- 9.2. Si le Client souhaite occuper la chambre le jour de l'arrivée avant 10 heures, : selon disponibilité, 50 % du tarif de la nuit précédente est à payer à la base d'un accord particulier.
- 9.3. **La formule « tout compris » commence par le goûter le jour de l'arrivée et se termine par le déjeuner le jour du départ. Le client peut bénéficier du déjeuner le jour de l'arrivée au lieu de celui du jour de départ**

10. Animaux de compagnie

- 10.1. Selon la règle générale, les petits animaux de compagnie peuvent être amenés aux hébergements du Prestataire de services. Ils peuvent être dans la chambre d'hôtel sous la surveillance du Client. Ils peuvent utiliser les espaces communs pour accéder aux chambres,

par contre, l'accès aux autres pièces (restaurant, bar, lobby, etc.) leur est interdit.

Il est expressément demandé aux clients de nous informer au préalable de la nature exacte de l'animal de compagnie et d'obtenir un accord de notre service de réservation. Cette description devra correspondre à la réalité, sous peine d'annulation de la réservation.

- 10.2. Le Client est entièrement responsable de tous les dommages causés par son animal de compagnie.
- 10.3. Pour le logement des animaux de compagnie dans la chambre d'hôtel, le Prestataire de services, réclame un supplément dans le cadre d'un accord spécial.

11. Le refus de l'exécution du Contrat, la fin de l'obligation de service

- 11.1. Le Prestataire de services a droit à résilier le Contrat relatif aux services de logement, avec effet immédiat, ainsi qu'à refuser de fournir des services si :

a) le Client utilise l'établissement, ou la chambre mise à sa disposition d'une façon impropre à la nature de ceux-ci.

b) le Client compromet la sécurité de l'hôtel, désobéit aux règles de l'établissement, traite le personnel de l'hôtel d'une façon reprochable ou rude, s'il est sous l'effet de l'alcool ou de la drogue, ou s'il se comporte d'une façon menaçante, injurieuse ou inacceptable, ne respecte pas certaines éventuelles consignes en période de pandémie.

c) le Client souffre d'une maladie contagieuse.

d) la Partie contractante ne satisfait pas à son obligation de paiement de l'acompte spécifiée dans le Contrat jusqu'à la date déterminée.

- 11.2. Si le Contrat entre les parties ne s'exécute pas pour des raisons de « force majeure », le Contrat cesse. les éventuelles restrictions émanant de l'état marocain sont considérées comme des cas de force majeure.

Des modalités de remboursement d'un éventuel trop perçu ou de remises d'un avoir sont alors décidées, selon les cas, à la discrétion de l'hôtel.

La Partie contractante n'a pas droit à exiger ultérieurement des dommages-intérêts ou avantage, reconnaissant l'absence de responsabilité de l'hôtel.

12. Garantie de placement

- 12.1. Dans le cas où l'hébergement du Prestataire de services n'est pas en mesure de satisfaire aux services précisés dans le Contrat par sa propre faute (par exemple, surbooking, problèmes provisoires d'exploitation, etc.), le Prestataire de services est tenu de s'assurer le logement du Client sans tarder.

12.2. Le Prestataire de services est obligé de ;

- a) assurer/proposer les services spécifiés dans le contrat, aux tarifs confirmés et pour la période déterminée — ou au moins jusqu'à la fin de l'incapacité — dans un autre hébergement de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure. Toutes les dépenses supplémentaires de l'assurance de logement remplaçant sont à la charge du Prestataire de services.
- b) assurer au Client une fois une possibilité d'appel téléphonique gratuit pour pouvoir communiquer le changement de l'hébergement.
- c) assurer un transfert gratuit au Client pour le déménagement au l'hébergement remplaçant, et pour l'éventuel retour à l'hôtel.
- 12.3. Dans le cas où le Prestataire de services accomplit tous ses engagements d'une manière complète, et où le Client accepte le logement remplaçant proposé, la Partie contractante n'a pas droit à exiger ultérieurement des dommages-intérêts.

13. La maladie, le décès du Client

- 13.1. Dans le cas où le Client tombe malade ou est seulement testé positif à un virus, même sans signe de maladie, pendant la durée de l'utilisation des services de logement, et il n'est pas en mesure d'agir pour son propre compte, le Prestataire de services offre de l'aide médicale, voire il est obligé de l'assurer.
- 13.2. En cas de maladie/décès du Client, le Prestataire de services revendique une compensation des frais auprès des proches, de l'héritier du malade/défunt ou du payeur de ses factures. Le dédommagement porte sur les éventuels frais médicaux et de procédure, la contre-valeur des services utilisés précédemment au décès, et les éventuels dégâts, liés à la maladie/au décès, des équipements et des objets d'ameublement.

14. Les droits de la Partie contractante

- 14.1. En vertu du Contrat, le Client a le droit d'utiliser, selon la destination prévue, la chambre ainsi que les établissements de l'hébergement qui font partie des services ordinaires, et qui ne font pas l'objet de conditions spéciales.
- 14.2. Pendant son séjour à l'hébergement, le Client a le droit de porter plainte concernant les services fournis par le Prestataire de services. Pendant cette période-là, le Prestataire de services s'engage à la gestion de toutes les plaintes qui lui transmises à l'écrit (ou constatée par lui-même, par procès-verbal).

- 14.3. Après son départ de l'hébergement, le droit de plainte du Client cesse.

15. Les obligations de la Partie contractante

- 15.1. La Partie contractante est obligée d'acquitter, selon le délai et la méthode déterminés dans le Contrat, la contre-valeur des services commandés dans le Contrat.
- 15.2. Le Client garantit que les enfants de moins de 14 ans appartenant à sa responsabilité vont séjourner à l'hôtel du Prestataire de services uniquement sous la surveillance d'un adulte.
- 15.3. Il est interdit que le Client apporte de la nourriture ou des boissons dans les entités de l'hôtel et dans les chambres. Il est également interdit d'utiliser les consommations de l'hôtel dans les chambres et à l'Aquapark.
Toutes les consommations servies ou prises (buffets) sont réputées; "à consommer sur place"

16. La responsabilité de dommages-intérêts de la Partie contractante

Le Client doit être tenu pour responsable de tous les dommages et inconvénients subis par le Prestataire de services ou un tiers par la faute du Client, son accompagnant ou de toute(s) personne(s) appartenant à sa responsabilité. Cette responsabilité reste en vigueur même si la partie lésée a le droit de demander directement au Prestataire de services une indemnisation de ses dommages et intérêts.

17. Les droits du Prestataire de services

Dans le cas où le Client ne satisfait pas à ses engagements de paiement relatifs aux frais de services utilisés ou commandés dans le contrat, mais non utilisés et par conséquent passibles d'une peine, le Prestataire de services — pour assurer sa créance — a un droit de gage sur les objets personnels du Client qu'il avait emportés avec lui à l'hôtel.

18. L'obligation du Prestataire de services

Le Prestataire de services est obligé de ;

- a) s'acquitter des services d'hébergement et d'autres services commandés sur la base du contrat, et donc de toutes consommations hors formule all inclusive, en conformité avec les stipulations valides et les normes de service,

- b) mener une enquête sur la plainte écrite du client et de prendre les mesures nécessaires pour gérer le problème, qu'il est obligé de consigner également par écrit

19. La responsabilité de dommages-intérêts du Prestataire de services

- 19.1. Le Prestataire de services assume la responsabilité pour tous les dommages au préjudice du Client qui a eu lieu dans l'enceinte de l'établissement, par la faute du Prestataire de services ou de ses employés.
- 19.1.1. Le Prestataire de services ne doit pas être tenu responsable des dommages résultant d'une cause inévitable, au-delà du contrôle des employés et des clients du Prestataire de services ou qui ont été causés par le Client lui-même.
- 19.1.2. Le Prestataire de services peut assigner des endroits dans l'hôtel où l'accès du Client n'est pas autorisé. Pour des éventuels dommages survenus à ces endroits-là, le Prestataire de services n'assume pas de responsabilité.
- 19.1.3. Le Client doit immédiatement rapporter les dommages survenus au sein de l'hôtel, et il doit fournir à ce dernier toutes les informations nécessaires pour éclaircir les circonstances du dommage causé, pour dresser le procès-verbal ou pour l'enquête policière.
- 19.2. Le Prestataire de service doit également être tenu responsable des dommages subis par les Clients en raison de la perte, la destruction ou de l'endommagement de leurs biens, si ceux-ci ont été placés aux endroits désignés par le Prestataire de services, habituellement utilisés à ces fins ou dans leurs chambres. Le Prestataire de service est également responsable des objets que le Client a confié à l'un des employés du Prestataire de services qu'il pourrait se croire autorisé à recevoir ses objets.
- 19.2.1 Le Prestataire de services doit être tenu responsable pour les objets de valeur, des titres et de l'argent uniquement dans le cas où le Prestataire de services a expressément pris possession de ces choses pour les garder ou dans le cas où les dommages ont eu lieu en raison d'une cause pour laquelle le Prestataire de services est responsable conformément aux règles générales. Dans ce cas-là, le fardeau de la preuve incombe au Client.
- 19.3 Le montant maximal de l'indemnisation est la somme du taux quotidien de la chambre contractuelle multipliée par cinquante, sauf si le dommage est d'une valeur inférieure à cela.

20. Confidentialité

Au cours de l'exécution de ses obligations contractuelles, le Prestataire de services est tenu d'agir en conformité avec la législation du Maroc, portant protection des données personnelles et la divulgation de l'information d'intérêt public, ainsi qu'avec les dispositions juridiques relatives à la protection des données, et avec les règlements internes de la Partie contractante, dans le cas où celle-ci en a informé le Prestataire de services.

21. Force majeure

Toutes causes ou circonstances (par exemple, pandémie, restrictions gouvernementales, guerre, incendie, inondation, rigueurs de la météo, pénurie d'électricité, grève) qui sont au-delà du contrôle de la partie (force majeure), relèvent toutes les parties de l'exécution des obligations prévues dans le contrat jusqu'à l'existence de la cause ou de la circonstance. Les Parties conviennent de faire tout en leur pouvoir pour limiter au minimum la possibilité de ces raisons ou circonstances survenant, et de réparer les dommages ou le retard causés le plus tôt possible.

22. La loi applicable à la relation juridique des Parties, tribunal compétent

La relation juridique du Prestataire de services et de la Partie contractante est soumise aux dispositions du Code de Procédure Civil du Maroc. Dans tout litige découlant du contrat de service, le tribunal de l'endroit où les services sont fournis s'avère compétent.

23. Site Internet

- **23.1 Renvois et liens**

Le Palais Berbère n'a aucune influence sur le design et le contenu des sites des tiers dont les liens seraient placés sur son site.

- **23.2 Droits d'auteur**

La mise en page des sites Web, des diagrammes, des images et logos utilisés ainsi que la collection des contributions individuelles sont protégées par le droit d'auteur. Toute reproduction ou utilisation des objets tels que des diagrammes, des images ou des textes dans d'autres publications électroniques ou imprimées est interdite sans le consentement préalable de la société Le Palais Berbère

- **23.3. Cookies**

Quand vous consultez notre site Web, un cookie persistant (un petit fichier texte) est créé et enregistré sur le disque dur de votre ordinateur. Le cookie permet de vous reconnaître lorsque vous consultez notre site afin que nous puissions améliorer votre navigation sur le site et de personnaliser votre expérience en ligne (reconnaissance automatique, etc.).

- **23.4. Analytique**

Nous utilisons un outil d'analyse de site Web qui crée un ensemble de données et trace comment les visiteurs utilisent notre site. Lorsque vous consultez notre site, nous créons des cookies afin d'enregistrer vos recherches sur notre site et d'en récupérer des informations personnellement non identifiables. Cet outil nous permet d'améliorer votre expérience en ligne et de rendre notre site encore plus convivial. Il ne sert jamais à recueillir des informations personnelles. La plupart des navigateurs de web accepte automatiquement les cookies, mais vous avez la possibilité de les supprimer ou de les refuser automatiquement. Chaque navigateur étant différent, vous devez vous référer à la section « Aide » sur la barre d'outils de votre navigateur pour savoir comment définir vos préférences en matière de cookies. Cependant, il peut arriver que vous ne soyez en mesure d'utiliser certaines fonctionnalités sur notre site si vous choisissez de ne pas accepter les cookies.

Les Termes et les Conditions Générales ont été lus et approuvés par les Parties.