

Conditions générales de réservation de la Maison Essuketeye

Bienvenue

Lorsque vous faites une réservation dans à la Maison Essuketeye via l'un de nos canaux numériques, parmi lesquels notre site Internet ou notre site mobile ou par téléphone, les présentes conditions générales de réservation (« Conditions de réservation ») s'appliquent, de même que notre politique de confidentialité, les conditions générales d'utilisation de notre site Internet et toute autre information écrite que nous vous aurions communiquée avant de confirmer votre réservation.

Veillez lire attentivement les présentes Conditions générales car celles-ci précisent un certain nombre de points importants ainsi que nos droits et obligations respectifs.

Dans les présentes Conditions générales, les références à « vous », « votre » et « vos » concernent la première personne désignée sur la réservation ainsi que toutes les personnes aux noms desquelles une réservation a été effectuée. Le Site appartient et est géré par Maison Essuketeye, dont le siège social se situe au Sénégal (« nous », « notre », « nos »).

En effectuant une réservation, la première personne désignée sur la réservation convient pour le compte de toutes les personnes mentionnées dans la réservation que :

Il/Elle a lu les présentes Conditions de réservation et dispose de l'autorité pour et accepte de les respecter ;

Il/Elle consent à notre utilisation des informations conformément à notre Politique de confidentialité ;

Il/Elle a 18 ans ou plus et, en cas de réservation de services assortis de restrictions, déclare qu'il/ elle a, et que tous les membres de son groupe ont l'âge approprié pour acheter ces services ; et Il/Elle accepte la responsabilité financière du paiement de la réservation pour le compte de toutes les personnes mentionnées dans la réservation.

1. Effectuer une réservation

Pour réserver une suite chez nous, veuillez suivre les instructions figurant sur le Site. Vous devrez fournir vos coordonnées pour garantir votre réservation.

Veillez vérifier que les détails de votre réservation sont corrects avant de soumettre votre demande de réservation. Nous ne saurions être tenus responsables d'un éventuel retard ou de la non-exécution de votre réservation si vous nous communiquez des informations incorrectes. Votre réservation est confirmée dès que nous recevons le

versement bancaire et que nous vous aurons envoyé un email de confirmation avec un numéro de confirmation valide qui inclura les détails de votre réservation. Dès réception, si vous pensez que certains détails de la confirmation sont inexacts ou si vous avez besoin que des modifications soient apportées, vous devez nous contacter immédiatement car ces changements pourraient ne plus être possibles plus tard.

Nous nous réservons le droit de refuser une réservation et d'émettre une confirmation à

notre absolue discrétion.

2. Payer votre réservation

Le paiement doit être effectué en ligne ou par virement bancaire au préalable. Le pré-paiement intégral du montant de votre réservation est requis au moment de la réservation. Si vous n'avez pas payé intégralement votre séjour au moment de la réservation, votre réservation ne sera pas confirmée. Si nous ne recevons pas l'intégralité des paiements dans les délais, nous serons en droit de supposer que vous souhaitez annuler votre réservation. Dans ce cas, nous serions en droit de conserver toutes les sommes payées ou dues à cette date.

Les éventuels frais supplémentaires (par ex. Repas sur place, petit déjeuner, etc) doivent être réglés directement à l'établissement avant votre départ.

3. Prix

Le prix de votre réservation et les conditions dans lesquelles le paiement, les modifications et les annulations sont effectués varieront en fonction de la période de réservation, du type de réservation et d'autres facteurs, et vous serez informé(e) de ces conditions au

moment de la réservation. Veuillez noter que tous les tarifs sont proposés sous réserve de disponibilité.

Nos prix sont basés sur un modèle de « tarification dynamique » et sont fixés par les hôtels individuels en fonction de leurs modèles de réservation, et peuvent donc fluctuer selon l'offre et la demande. Le prix de votre réservation sera confirmé au moment de la réservation et ne sera pas

modifié en cas de fluctuation des prix entre la date de réservation de votre séjour et votre arrivée. Vous devez toujours vérifier le prix au moment de la réservation.

Les prix varieront également en fonction de la devise que vous aurez choisie pour le paiement et d'éventuelles différences du taux de change. La conversion dans la devise étrangère est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Seule la devise confirmée à la réservation est

garantie (si la devise est différente de celle utilisée dans l'hôtel, les frais de change éventuels resteront à la charge du client). Si un tarif indique que le paiement doit être effectué à l'arrivée ou au départ de l'établissement et que la devise du client n'est pas la même que celle de l'établissement, le tarif débité par l'établissement peut différer de celui indiqué lors de la réservation en raison d'une éventuelle différence entre le taux de change à la date de réservation et aux dates du séjour.

Nous nous réservons le droit de corriger d'éventuelles erreurs dans les prix affichés et confirmés. Nous le ferons dès que nous aurons connaissance de ces erreurs.

Le prix de votre réservation confirmée est sujet à tout moment à des corrections d'erreurs ou à des modifications résultant de l'action gouvernementale, telles que des changements de taux ou tout autre changement imposé par le gouvernement, ainsi qu'à des changements du taux de change entre les devises, et nous nous réservons le droit de répercuter sur vous toute hausse de prix de votre réservation confirmée.

4. Exactitude

Nous nous efforçons de veiller à l'exactitude de tous les prix et informations figurant sur notre Site et notre documentation marketing ; des erreurs et modifications peuvent toutefois survenir, et nous nous

réservons le droit dans de tels cas de corriger les prix et autres informations. Vous devez vérifier le prix en cours et tous les autres détails en lien avec le séjour de votre choix avant d'effectuer votre réservation.

5. Modifications de votre part

Dans le cas où vous souhaiteriez apporter des modifications à votre réservation confirmée, vous devrez suivre la procédure figurant dans votre confirmation de réservation. Bien que nous essayions toujours de vous aider, nous regrettons que les demandes de modification ne puissent toujours être satisfaites. Lorsqu'une modification peut être apportée, tout frais supplémentaire sera à votre charge. Veuillez également à consulter toutes les conditions spécifiques qui vous auront été communiquées au moment de la réservation.

6. Annulation de votre part

Dans le cas où vous souhaiteriez annuler votre réservation une fois celle-ci confirmée, vous devrez suivre la procédure figurant dans votre confirmation de réservation.

Veillez noter que certaines réservations sont non-remboursables. Si la raison de votre annulation est couverte par les clauses de votre politique d'assurance, vous aurez la possibilité de récupérer ces frais.

Nous n'effectuons aucun remboursement en cas d'annulation de votre vol, bateau, bus ou taxi.

Veillez noter que si vous annulez votre réservation au moins 14 jours avant votre arrivée, nous vous rembourserons l'entièreté du montant de votre réservation.

Veillez noter que si vous annulez votre réservation entre 13 jours et 7 jours avant votre arrivée, nous vous rembourserons 50% du montant de votre réservation.

Veillez noter que si vous annulez votre réservation moins de 7 jours avant votre arrivée, nous ne vous rembourserons pas le montant de votre réservation.

7. Réduction du séjour

Si vous décidez de quitter notre établissement avant la date de départ

prévue, nous ne pourrions vous rembourser le coût du reste de votre séjour réservé, ni être tenus responsables des coûts associés que cela engendrerait pour vous.

8. Si nous annulons votre réservation

Nous pouvons annuler votre réservation à tout moment avec effet immédiat en vous le notifiant par écrit (y compris par e-mail) si vous n'effectuez pas intégralement et dans les temps tous les paiements applicables à votre réservation, ou si vous enfreignez d'une quelconque autre façon une clause substantielle des présentes Conditions de réservation. Cela s'ajoute à tous les autres droits légaux et recours dont nous pouvons disposer en cas de rupture de contrat de votre part. Dans des circonstances exceptionnelles, nous pourrions être contraints d'annuler votre réservation pour des raisons de force majeure. Si cela devait se produire, nous vous en informerions dès que possible et :

Si vous avez déjà payé votre réservation, nous vous rembourserons votre paiement ; ou

Si vous n'avez pas encore payé votre réservation, vous n'aurez pas à le faire.

Nous regrettons de ne pouvoir couvrir les dépenses ou pertes que vous pourriez subir en raison de tels changements ou annulations.

Aux fins de la présente clause, force majeure signifie tout événement que nous ne pourrions pas, même avec tout le soin requis, prévoir ou éviter, et qui ferait que nous ne serions pas en mesure de vous fournir votre chambre. Ces événements peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les guerres, les menaces de guerre, les activités terroristes et leurs conséquences ou la menace de telles activités, les émeutes, les actes d'un gouvernement ou d'une autre autorité nationale ou locale, parmi lesquelles les autorités portuaires ou fluviales, les conflits de travail, les fermetures, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les catastrophes chimiques ou biologiques et les conditions météorologiques défavorables liées à la mer, la glace et la rivière et tous les événements similaires indépendants de notre volonté.

9. Assurance

Il vous est vivement recommandé de contracter une assurance voyage

personnelle pour tous les membres de votre groupe. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que l'assurance que vous achetez correspond à vos besoins spécifiques. Nous ne vérifions pas les politiques d'assurance.

10. Demandes spéciales

Si vous avez des demandes spéciales, vous devez nous les communiquer au moment où vous effectuez votre réservation. Le fait qu'une demande spéciale figure sur votre confirmation ou sur tout autre document ou qu'elle ait été transmise à l'hôtel ne constitue pas une confirmation que votre demande sera satisfaite. La non-satisfaction d'une demande spéciale ne constituera pas une rupture de contrat de notre part, sauf si la demande a été spécifiquement confirmée. Nous n'acceptons pas les réservations qui sont subordonnées à la satisfaction d'une demande spéciale.

11. Handicaps et problèmes médicaux

Si vous ou un membre de votre groupe souffre(z) d'un handicap ou d'un problème médical pouvant affecter votre séjour, veuillez nous le préciser avant de faire votre réservation afin que nous puissions vous indiquer si la chambre choisie est adaptée ou non. Dans tous les cas, vous devez nous fournir tous les détails par écrit au moment de faire votre réservation. Si l'établissement se sent raisonnablement incapable de répondre convenablement aux besoins particuliers de la personne concernée, nous nous réservons le droit de refuser la réservation ou, si les détails complets ne sont pas communiqués au moment de la réservation, d'annuler celle-ci lorsque nous prenons connaissance de ces détails.

12. Réclamations

Si vous souhaitez formuler une réclamation durant votre séjour, veuillez informer immédiatement le responsable de l'établissement qui s'efforcera de régler la situation. Si votre réclamation n'a pu être satisfaite et que vous tenez à la faire aboutir, vous devez nous envoyer une notification écrite formelle de votre réclamation à l'adresse e-mail maison-essuketeye@hotmail.com dans les 7 jours suivant la fin de votre séjour, en indiquant votre numéro de réservation et toutes les autres informations utiles. Cela nous aidera à identifier rapidement vos

préoccupations et à vous apporter une réponse sans tarder. Le non-respect de la procédure stipulée dans la présente clause peut affecter notre capacité et celle du ou des fournisseur(s) concernés(s) à examiner votre plainte et affectera vos droits définis par le présent contrat.

13. Comportement

Lorsque vous effectuez une réservation, vous acceptez la responsabilité de tout dommage ou perte causé(e) par vous-même ou un membre de votre groupe. Les frais associés à tout dommage ou toute perte doivent être réglés directement à l'hôtel. Si vous ne le faites pas, il sera de votre responsabilité de répondre à toutes les réclamations formulées par la suite contre nous (ainsi que de prendre en charge la totalité de nos frais juridiques et de ceux de l'autre partie) en conséquence de vos actes. Les hôtels se réservent le droit de mettre un terme à votre séjour ou à celui de n'importe quel membre de votre groupe en raison d'une mauvaise conduite, dès que cela leur semble justifié selon leur avis raisonnable. Aucun remboursement ne sera effectué. En outre, nous ne serions en aucun cas contraints de payer une indemnisation ou de couvrir les frais ou dépenses que vous pourriez encourir en raison de l'interruption de votre séjour.

14. Notre responsabilité

Nous déclinons toute responsabilité et ne paierons aucune compensation en cas de blessure, maladie, décès, perte, dommage, dépense, coût, vol ou toute autre réclamation résultant :

d'actes et/ou d'omissions de la/des personne(s) affectée(s) ;

d'actes et/ou d'omissions d'un tiers sans lien avec la mise à disposition de l'hébergement réservé et qui étaient imprévisibles ou inévitables ;

de circonstances inhabituelles ou imprévisibles hors de notre contrôle, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même avec tout le soin requis ; ou

d'un événement que nous n'aurions pas pu, même avec tout le soin requis, prévoir ou anticipé.

15. Litiges

Les clients doivent d'abord contacter l'hôtel pour tenter de régler le

litige à l'amiable. Si aucun règlement à l'amiable n'est obtenu dans les 60 jours, les clients peuvent contacter directement notre siège social à l'adresse e-mail maison-essuketeye@hotmail.com

16. Loi applicable et juridiction compétente

Sans préjudice des dispositions de protection obligatoires qui peuvent être applicables dans votre pays de résidence, nous convenons que les présentes Conditions de réservation et tous les accords auxquels elles

s'appliquent doivent être régis par la loi belge et que tout litige sera traité uniquement par les tribunaux belges.

17. Modification des conditions de réservation

Nous pouvons modifier et/ou compléter les présentes Conditions de réservation à tout moment. Dans un tel cas, nous mettrons en ligne la nouvelle version des Conditions de réservation, laquelle s'appliquera avec effet immédiat à tous les clients.