Conditions Générales de Vente

Les Jardins de Toumana — Djerba

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toute réservation d'hébergement aux Jardins de Toumana faite directement auprès de l'établissement : moteur de réservation du site toumana.com, e-mail, téléphone ou WhatsApp.

L'établissement est exploité par la Société de Gestion et de Promotion Immobilière de Loisir SA — SOGEPIL Jardins de Toumana, identifiant unique 0024767X, Zone touristique, Midoun 4116, Djerba, Tunisie. Contact : +216 75 757 187 — reservation@toumana.com.

Toute réservation vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. La version applicable est celle en vigueur à la date de la réservation.

Article 2 — Réservation

- **Moteur de réservation en ligne** : la réservation est enregistrée dès sa validation par le client. Une confirmation est envoyée par e-mail avec les dates, le type d'appartement, le plan tarifaire, le prix et les conditions d'annulation.
- **E-mail, téléphone, WhatsApp, formulaires du site** : toute demande reste une demande. Elle ne devient une réservation qu'après confirmation écrite de l'établissement.
- **Plateformes et agences tierces** (Booking.com, Expedia, agences de voyages) : les conditions de prix, de paiement et d'annulation de la plateforme ou de l'agence s'appliquent. Les articles 5 à 9 des présentes CGV s'appliquent au séjour.

Le client doit être majeur et fournir des coordonnées exactes (nom, e-mail, téléphone). Il réserve pour lui-même et pour les personnes qui l'accompagnent, dont il garantit le respect des présentes CGV.

Article 3 — Prix, plans tarifaires et paiement

Les prix sont indiqués par appartement et par nuit, dans la devise affichée lors de la réservation. Ils s'entendent toutes taxes comprises, hors taxe de séjour (article 5). Le prix confirmé lors de la réservation est ferme.

Deux plans tarifaires sont proposés :

	Tarif remboursable	Tarif non remboursable
Modification ou annulation sans frais	Jusqu'à 3 jours avant le jour d'arrivée ; jusqu'à 14 jours avant pour une arrivée entre le 15 juillet et le 15 août	Aucune
Paiement à distance	Acompte de 20 % du montant total du séjour réservé (hors taxe de séjour), avec un minimum équivalent au prix d'une nuitée, par lien de paiement envoyé 2 jours avant la date limite d'annulation sans frais	100 % du séjour, par lien de paiement envoyé au plus tard 1 jour après la réservation
Paiement sur place	Solde de 80 % à la réception	Aucun (hors taxe de séjour et extras)
Remboursement	Voir article 4	Aucun

Le paiement à distance se fait par carte bancaire, via le lien sécurisé envoyé par e-mail. Le solde et les extras se règlent à la réception, selon les moyens de paiement acceptés sur place.

Réservation tardive : une réservation faite après la date limite d'annulation sans frais est ferme. Le lien de paiement est envoyé le jour même de la réservation ; le délai de paiement est communiqué au client par e-mail ou par téléphone.

Défaut de paiement : si l'acompte ou le paiement intégral n'est pas reçu dans les 48 heures suivant l'envoi du lien, ou dans le délai communiqué pour une réservation tardive, l'établissement peut annuler la réservation après en avoir informé le client.

Occupation et enfants

Chaque appartement a deux niveaux de prix par nuit : un prix de base, et un prix majoré d'un supplément forfaitaire unique dès que le nombre de personnes dépasse le seuil du prix de base. Le supplément est le même, qu'une ou deux personnes soient ajoutées.

Appartement	Prix de base	Prix majoré	Capacité maximale
Suite Junior	1 à 2 personnes	3 ou 4 personnes	4 personnes
Duplex	1 à 4 personnes	5 ou 6 personnes	6 personnes

Âge	Hébergement	Petit-déjeuner
Moins de 2 ans	Gratuit, non compté dans l'occupation	Gratuit
De 2 à 12 ans	Compté comme une personne	50 % du tarif adulte
Plus de 12 ans	Compté comme une personne	Tarif adulte

L'âge s'apprécie à la date d'arrivée. Le petit-déjeuner est en supplément, sauf si le plan tarifaire réservé l'inclut. Un bébé de moins de 2 ans peut être accueilli en plus de la capacité maximale, dans la limite d'un bébé par appartement. Le lit bébé est à demander lors de la réservation ; il est fourni après confirmation de l'établissement.

Article 4 — Modification, annulation et non-présentation

Toute demande de modification ou d'annulation se fait par écrit (e-mail ou WhatsApp). La date de réception par l'établissement fait foi. Le délai expire à 23 h 59, heure de Tunisie. Exemple : pour une arrivée le 10, le délai expire le 7 à 23 h 59 (tarif remboursable, hors saison).

Tarif remboursable

- Avant l'expiration du délai : modification ou annulation sans frais. Une modification est accordée selon les disponibilités, au tarif en vigueur pour les nouvelles dates. L'acompte éventuellement versé est remboursé intégralement, dans les délais de traitement habituels de la banque.
- Après l'expiration du délai : l'acompte (20 % du montant total du séjour réservé, au minimum le prix d'une nuitée) reste acquis à l'établissement. Une modification reste possible avec l'accord de l'établissement et selon les disponibilités.
- Non-présentation sans prévenir : l'acompte reste acquis. La réservation est annulée à partir de 8 h le lendemain du jour d'arrivée prévu.

Tarif non remboursable

- Aucune modification ni annulation n'est possible. Aucun remboursement n'est dû, y compris en cas de non-présentation.

Arrivée tardive ou départ anticipé : au tarif non remboursable, les nuits réservées et non utilisées restent dues. Au tarif remboursable, le client règle les nuits utilisées ; si leur montant est inférieur à l'acompte versé, la

différence n'est pas remboursée.

Annulation par l'établissement : si l'établissement ne peut pas honorer une réservation confirmée, hors force majeure, il propose au client, à son choix, le remboursement de la totalité des sommes versées ou un relogement dans un établissement de catégorie équivalente.

Article 5 — Taxe de séjour

La taxe de séjour n'est pas comprise dans le prix. Elle se paie à la réception, en dinars tunisiens, contre remise d'une quittance.

Client	Montant par nuitée et par personne
Étranger de plus de 12 ans	4 DT
Tunisien ou ressortissant d'un pays de l'Union du Maghreb arabe (Algérie, Libye, Maroc, Mauritanie) de plus de 12 ans	1 DT
Enfant de 12 ans ou moins	Exonéré

La taxe est due dans la limite de 10 nuitées par séjour. Elle reste due même lorsque l'hébergement est offert. Les montants sont ceux fixés par l'article 49 de la loi de finances 2018 et l'article 46 de la loi n° 2023-13 du 11 décembre 2023 (loi de finances 2024). Le montant appliqué est celui en vigueur à la date du séjour.

Article 6 — Déroulement du séjour

- **Arrivée et départ** : l'appartement est disponible à partir de 14 h le jour d'arrivée et doit être libéré avant 11 h le jour du départ. Une arrivée anticipée ou un départ tardif peut être accordé sur demande, selon les disponibilités.
- **Pièce d'identité** : chaque client présente une pièce d'identité valide à l'arrivée, conformément à la réglementation tunisienne sur l'enregistrement des voyageurs.
- **Capacité** : une Suite Junior accueille au maximum 4 personnes et un Duplex 6 personnes, plus un bébé de moins de 2 ans (article 3). Une personne non déclarée lors de la réservation peut se voir refuser l'accès.
- **Animaux** : les animaux ne sont pas admis dans la résidence.
- **Règlement intérieur** : le client respecte le règlement intérieur de la résidence, disponible à la réception sur demande, ainsi que la tranquillité des autres résidents.

Article 7 — Dégradations

Aucune caution n'est demandée. Le client reste responsable des dégradations causées pendant son séjour, par lui-même, par les personnes qui l'accompagnent ou par ses visiteurs.

1. **À l'arrivée** : l'appartement est remis propre et en bon état de fonctionnement, avec son équipement. Le client signale à la réception toute anomalie constatée dans les 24 heures suivant son arrivée. Passé ce délai, l'appartement est réputé avoir été remis en bon état.
2. **Au départ** : l'établissement vérifie l'appartement. Toute dégradation constatée est signalée au client, si possible en sa présence et avant son départ, avec photos à l'appui.
3. **Facturation** : la casse, la perte ou la détérioration du mobilier, des équipements, du linge ou des clés est facturée au coût réel de la réparation ou du remplacement, sur justificatif (devis ou facture). L'usure normale et la vétusté ne sont pas facturées.
4. **Règlement** : le montant est payable à la réception avant le départ. Si le dommage est constaté après le départ, il est payable par lien de paiement dans les 15 jours suivant l'envoi du justificatif.

Article 8 — Responsabilité et force majeure

Le client est responsable de ses effets personnels. L'établissement ne répond pas de la perte ou du vol d'objets laissés sans surveillance dans les appartements ou les parties communes, sauf faute de sa part.

Certains services sont saisonniers ou soumis à des horaires (rooftop, beach bar, restaurant). Leur fermeture temporaire, pour raison saisonnière, technique ou de sécurité, ne donne pas droit à un remboursement de l'hébergement.

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure (catastrophe naturelle, épidémie, décision des autorités, interruption des transports). Les parties se rapprochent alors pour convenir d'un report ou d'une autre solution.

Article 9 — Données personnelles

Les données transmises lors de la réservation sont traitées conformément à la politique de confidentialité du site (toumana.com/confidentialite).

Article 10 — Réclamations, litiges et droit applicable

1. **Pendant le séjour** : le client signale tout problème à la réception dès qu'il le constate, afin que l'établissement puisse y remédier sur place. Un problème non signalé pendant le séjour pourra difficilement être vérifié après coup.
2. **Après le séjour** : toute réclamation est adressée par écrit à reservation@toumana.com dans les 30 jours suivant le départ. Elle indique le numéro de réservation et joint les justificatifs utiles. L'établissement accuse réception et répond dans un délai de 15 jours.
3. **Règlement amiable** : les parties recherchent d'abord une solution amiable. Le client peut également saisir le Commissariat Régional au Tourisme de Djerba (Office National du Tourisme Tunisien).
4. **Réservations par un tiers** : les réclamations sur le paiement ou l'annulation d'une réservation faite via une plateforme ou une agence sont adressées en premier lieu à celle-ci.
5. **Droit applicable** : les présentes CGV sont soumises au droit tunisien. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant les tribunaux tunisiens compétents.

Les présentes CGV sont rédigées en français. En cas de traduction, la version française prévaut.