

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DES GROUPES VERSION EN VIGUEUR AU 30 SEPTEMBRE 2020

1. APPLICATION

Toute réservation et toute modification ou annulation de réservation est régie par les présentes Conditions Générales de Réservation des Groupes et emporte de la part de l'auteur de la réservation (ci-après le « Client ») l'acceptation expresse et sans réserve des présentes Conditions. Un groupe est constitué au minimum de 21 convives. Chaque convive se présentant aux Grands Buffets sera réputé avoir accepté sans réserve les présentes Conditions.

2. TARIFS

Les tarifs des prestations des Grands Buffets seront ceux proposés au moment de la réservation.

Il sera proposé au Client une formule tout inclus à sélectionner au moment de la réservation parmi les formules spécialement conçues pour les manifestations de prestige de plus vingt convives.

3. HORAIRES

Les Grands Buffets sont ouverts au public **365 jours par an**, tous les jours de :

12h00 à 13h30 pour une fermeture à 16h30

et de 19h15 à 21h15 pour une fermeture à 00h00

4. SALLES ET SERVICES

Sous réserve des disponibilités, le Client pourra choisir l'heure de sa réservation.

Les Grands Buffets se réservent la possibilité de modifier l'heure de la réservation pour des questions d'organisation. Dans ce cas, si le Client ne peut pas honorer la réservation fixée au nouvel horaire, celui-ci aura la faculté d'annuler la réservation aux conditions prévues à l'article 7.5.

Les Grands Buffets proposent cinq espaces de restauration : la salle Max Le Verrier, la salle Ann Carrington, la Tente d'apparat Jean-Baptiste Nolin, Le salon doré Jean de la Fontaine et le

Jardin Hervé di Rosa. Les Grands Buffets se réservent la faculté de désigner l'espace d'accueil du Groupe suivant les disponibilités et contraintes du restaurant.

Dans le cas où les conditions météorologiques prévues par Météo France les jours précédant la venue du Groupe, ou apparues au jour de la venue du Groupe, ne permettraient l'utilisation du Jardin où devait être accueilli le Groupe, Les Grands Buffets s'efforceront de reloger le Groupe dans l'une des quatre salles Max Le Verrier, Salle Ann Carrington, Salon doré Jean de la Fontaine ou Tente d'apparat Jean-Baptiste Nolin, en fonction des disponibilités.

Dans le cas où aucun relogement ne serait possible, Les Grands Buffets informeront le Client de l'impossibilité de maintenir sa réservation, celle-ci sera en conséquence annulée et il sera procédé au remboursement des arrhes versées.

Dans le cas d'un relogement ou d'une annulation de la réservation dans le Jardin Hervé di Rosa due aux conditions météorologiques prévues ou apparues au jour de la venue du Groupe, Les Grands Buffets ne sauraient être tenus responsables de l'imprécision ou du caractère éventuellement erroné desdites prévisions météorologiques et/ou de la variation soudaine de celles-ci.

De même, dans le cas où les conditions météorologiques prévues antérieurement au jour de la venue du Groupe ou apparues le jour de la venue du Groupe, se seraient montrées suffisamment favorables pour que l'accueil dans le Jardin soit maintenu, Les Grands Buffets ne sauraient être responsables d'une brusque variation desdites conditions qui conduiraient le Client et ses convives éventuels à devoir être relogés à l'intérieur avant ou pendant le repas objet de la réservation.

5. RESTAURANT ET TERRASSES NON FUMEUR

En raison de l'accueil d'un public de jeunes et de sportifs, le complexe Espace de Liberté, géré par la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne, a été classé dans son intégralité NON FUMEUR.

Le règlement de l'Espace de Liberté stipule que « L'établissement est non-fumeur. Cette disposition d'ordre général, applicable dès la pénétration dans l'établissement, vaut pour tous les espaces intérieurs ET extérieurs : piscine, patinoire, bowling, pub du bowling, restaurant, espaces verts extérieurs, hall d'accueil, toilettes et vestiaires, terrasses, gradins, locaux communs et locaux du personnel ».

Par conséquent, il est interdit de fumer dans tous les lieux dépendants des Grands Buffets ou mis à la disposition de la clientèle des Grands Buffets, y compris le Jardin et les toilettes.

6. UTILISATION DU PARKING

Le parking situé devant l'Espace de Liberté est un parking public propriété de la ville de Narbonne dont Les Grands Buffets ne peuvent assurer la surveillance s'agissant du domaine public.

Les Grands Buffets déclinent donc toute responsabilité en cas de vol de véhicule, dégradation ou vol d'effets ou bagages laissés à l'intérieur.

7. RESERVATION

7.1. DEMANDE DE RESERVATION SUR INTERNET

Le Client a la faculté d'effectuer une demande de réservation sur le site internet www.lesgrandsbuffets.com (ci-après le « Site ») via la page dédiée aux réservations de groupes accessible à partir du lien suivant : <https://www.lesgrandsbuffets.com/fr/infos-pratiques/contactez-nous/reservation-de-groupe>.

Un formulaire de demande de réservation est à compléter et sera automatiquement transmis au service concerné.

La réservation suppose l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Réservation des Groupes.

Le service dédié aux réservations de Groupe examinera la demande et recontactera le Client pour confirmer et préciser les conditions de réservation si celle-ci est possible.

7.2. HORAIRE D'ARRIVEE

Pour un déroulement harmonieux du service, tous les convives devront se présenter au restaurant à l'heure prévue lors de la réservation et munie d'une copie de l'email de confirmation de la réservation.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les convives de son groupe l'horaire d'arrivée qui figure sur le mail reçu lors de sa confirmation de réservation.

7.3. CONFIRMATION

Toute demande de réservation deviendra effective à la suite de sa confirmation par les Grands Buffets et de l'encaissement effective des arrhes de 30%, calculées sur la base d'un devis spécialement établi suivant le nombre de personnes attendues et le menu sélectionné parmi les formules proposées et spécialement conçues pour les Groupe de plus de 20 personnes.

Le Client a la possibilité de régler les arrhes, soit par chèque libellé à l'ordre « LES GRANDS BUFFETS » et envoyé par courrier ou déposé sur place à l'adresse suivante : Restaurant Les Grands Buffets, Giratoire de la liberté, 11100 Narbonne, soit par virement bancaire.

Le règlement global s'effectuera le jour de la venue du Groupe à la fin du repas, auprès du serveur dédié à la table du Groupe.

Le montant global restant dû sera calculé sur la base du nombre définitif de convives tel qu'établi au moins 7 jours avant la date de la venue, sous déduction des arrhes déjà versées.

La réservation définitivement confirmée après encaissement des arrhes donnera lieu à l'envoi d'un email de confirmation de réservation des Grands Buffets reprenant le détail des prestations attendues.

Obligation est faite au client de fournir aux Grands Buffets l'adresse email et l'identité de chacun des membres du groupe de réservation au moins 1 mois avant la date de réservation aux Grands buffets.

7.4. MODIFICATION DE LA RESERVATION

Le Client peut modifier sans frais le nombre de convives jusqu'à 7 jours avant la date de la venue du Groupe.

Pour une modification de la date de la venue du Groupe, le Client doit en faire la demande par mail au plus tard 7 jours avant la venue fixée dans le cadre de la réservation. La demande sera examinée par Les Grands Buffets qui y répondront favorablement ou non suivant les contraintes et disponibilités du restaurant.

Pour une modification de **l'heure d'arrivée**, le Client doit en faire la demande par mail ; la demande sera examinée par Les Grands Buffets qui y répondront favorablement ou non suivant les contraintes et disponibilités du restaurant.

Toute demande de modification réalisée conformément aux présentes Conditions Générales, enregistrée et acceptée par Les Grands Buffets, annulera la précédente réservation et vaudra nouvelle réservation.

Dans le cas où une demande de modification serait acceptée, le Client recevra un email de confirmation de la modification de sa réservation qui fera foi de la modification.

Dans le cas où la demande de modification de réservation ne pourrait être acceptée, la décision de non-acceptation des Grands Buffets sera transmise au Client. La décision des Grands Buffets n'aura pas à être motivée et ne pourra engager de quelque manière que ce soit la responsabilité des Grands Buffets.

Une demande de modification non acceptée par Les Grands Buffets, n'entraînera pas l'annulation de la précédente réservation qui sera maintenue dans tous ses effets, et que le Client pourra annuler conformément à l'article 7.5 ci-dessous.

7.5. ANNULATION DE LA RESERVATION

- **Annulation**

Le client peut annuler **avec frais** sa réservation de Groupe. Dans ce cas, les arrhes versées au moment de la confirmation de réservation restent acquises aux Grands Buffets.

L'annulation emportera annulation intégrale de la réservation.

En cas d'annulation partielle, il importe de procéder à une modification de la réservation (notamment du nombre de convives) aux conditions exposées au paragraphe 7.4.

L'annulation de la réservation est effective exclusivement une fois l'email envoyé par le service du restaurant Les Grands Buffets dédié aux Groupes.

Le Client pourra annuler sa réservation sans frais, sans contrainte de délai de prévenance, dans l'hypothèse d'un changement d'horaire de réservation imposé unilatéralement par les Grands Buffets (article 4).

En cas d'annulation sans frais, Les Grands Buffets restitueront au Client l'intégralité des arrhes versées.

- **Annulation tardive**

L'annulation de la réservation moins de 7 jours avant la venue du Groupe est une annulation tardive.

En cas **d'annulation tardive totale**, 100% du montant de la prestation complète est due aux Grands Buffets.

Une facture sera délivrée par email au Client ayant procédé à la réservation.

7.6. ABSENCE

En cas d'absence d'un ou plusieurs convives concernés par la réservation et dans le cas où cette ou ces absences n'auraient pas donné lieu à une modification ou une annulation dans les

délais et conditions prévus aux articles 7.4 et 7.5 ci-dessus, le montant global dû par le Client sera calculé sur la base du devis établi au vu du nombre définitif de repas tel que défini 7 jours avant la date de la venue du Groupe, sous déduction des sommes déjà versées qui seront considérées comme des acomptes.

7.7. EXONERATION DE FRAIS

Par exception, le Client sera exonéré de frais d'annulation ou modification dans les cas suivants :

- En cas de force majeure c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la personne absente, établi de manière probante et conformément à la jurisprudence en vigueur au moment de l'événement ;
- En raison de l'état médical, survenu le jour même, de la ou des personnes absentes justifié par un certificat médical ;
- En cas d'incident de trajet vers Les Grands Buffets le jour même uniquement, justifié par tout élément probant établissant l'impossibilité pour la ou les personnes absentes de parvenir jusqu'aux Grands Buffets.

8. ENCAISSEMENT

Le règlement global de l'addition du Groupe s'effectue à la fin du repas à la table du Groupe auprès du serveur dédié à la table.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Espèces
- Carte bancaire (Visa, MasterCard)
- Bons cadeaux des Grands Buffets

Ne sont pas acceptés :

- Chèques bancaires
- Tickets et/ou Chèques Restaurant
- Carte bancaire American Express

Le règlement global est calculé sur la base du nombre définitif de repas tel que défini 7 jours avant la venue du groupe, sous déduction des arrhes déjà versées.

Une facture est adressée sur demande dès réception du règlement intégral.

9. TENUE CORRECTE EXIGEE

Chaque convive s'engage à adopter un comportement et une tenue appropriés au regard des règles élémentaires de bienséance.

La direction se réserve le droit de refuser l'entrée à toute personne dont la tenue ou le comportement ne respecterait pas les règles élémentaires de bienséance.

Les personnes vêtues notamment de short, bermuda, débardeur, jogging, tongs, claquettes et/ou portant une casquette ou un chapeau pourront se voir refuser l'accès aux Grands Buffets.

La personne qui effectue la réservation s'engage à informer l'ensemble des convives de sa table de la nécessité de respecter ces règles relatives à la tenue et au comportement.

10. SECURITE

Les Grands Buffets font leurs meilleurs efforts afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

Les Grands Buffets déclinent toute responsabilité s'agissant des effets personnels des convives qui sont seuls responsables de leur surveillance et leur conservation.

Une telle sécurité dépend aussi grandement des comportements des convives qui s'engagent donc à veiller à ne pas se comporter d'une manière qui constituerait un risque pour eux ainsi que pour les autres convives ou les collaborateurs des Grands Buffets.

Notamment, chaque convive veillera à ce que sa consommation d'alcool reste raisonnable et, s'agissant plus particulièrement d'un ou plusieurs conducteurs de véhicules, à ce que cette consommation reste dans les limites légales autorisées de sorte que le ou les conducteurs concernés ne se mettent pas en danger et ne mettent pas les tiers en danger.

A cette fin, outre les comportements individuels qui relèvent du sens des responsabilités de chacun, Les Grands Buffets peuvent être amenés à prendre momentanément ou durablement des mesures de sécurité, notamment sanitaires, que chaque convive devra respecter strictement sous peine de ne pouvoir pénétrer ou de ne pouvoir rester dans les espaces intérieurs ou extérieurs des Grands Buffets.

De telles mesures sont portées à la connaissance des convives sur le Site des Grands Buffets et sont rappelées à l'entrée du restaurant ainsi que, le cas échéant, à l'entrée des différentes salles et espaces de buffets et de restauration.

Toute personne ne respectant pas ces mesures, ou ayant un comportement susceptible d'engendrer un risque pour les personnes et les biens, sera priée de quitter les Grands Buffets et devra se conformer à cette demande.

Mesures spécifiques anti COVID 19

Les Grands Buffets ont mis en place un ensemble de règles strictes applicables à tous pour vous protéger, protéger vos enfants et nos collaborateurs, règles que vous et les membres de votre réservation, vous engagez à respecter lors de votre venue aux Grands Buffets.

Mesures sanitaires appliquées aux Grands Buffets :

A l'entrée du restaurant

- Un portique de désinfection multifonction incluant distribution de gel sans contact, détection du masque, prise de température, désinfection via UV et brume sèche installé à l'entrée du restaurant est le passage obligatoire pour entrer au restaurant
- La désinfection des mains est obligatoire avant l'entrée au restaurant, pour les adultes comme pour les enfants
- Le port d'un masque est obligatoire dès l'entrée du restaurant, pour les adultes comme pour les enfants. Il est donc demandé de prévoir un masque pour les enfants.
- Une prise de température peut être pratiquée lors de l'accueil des clients

Dans le restaurant

- Une signalisation est matérialisée au sol afin de réguler les flux et de limiter les croisements. Notre aimable clientèle est priée de la respecter
- Le port du masque est obligatoire dès que le client se déplace dans l'établissement, quelle qu'en soit la raison, que ce soit un adulte ou un enfant.
- Le masque ne peut être enlevé que lorsque le client est assis à table.
- Il est demandé aux parents de ne pas laisser les enfants de moins de 11 ans se déplacer dans le restaurant sans être accompagnés.
- L'espace de jeux pour les enfants a été fermé pour protéger nos tout petits.

Dans la zone des buffets

- Pour accéder aux buffets, il est indispensable de se désinfecter les mains. Ce dispositif s'impose aux adultes comme aux enfants.
- Des assistants de service ont été spécialement recrutés et formés. Ils sont postés, gantés, à chacun des buffets pour trancher, découper les mets et vous assister.
- Des poubelles sont à disposition pour jeter les gants à usage unique à la sortie de l'espace buffets. Il est obligatoire de s'en débarrasser avant de quitter cette zone et de procéder à une désinfection des mains.
- Les enfants de moins de 11 ans ne peuvent se servir seuls aux buffets, ils doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte qui assurera le service des mets souhaités.

Nous insistons sur le fait que chaque client des Grands Buffets devra respecter ces mesures qui ont un caractère obligatoire pour être admis aux Grands Buffets.

11. FERMETURE DU RESTAURANT

Service du Midi : L'établissement ferme ses portes à 16h30 heure à laquelle il est demandé au Groupe de libérer les tables.

Service du soir : L'établissement ferme ses portes à 00h00 et heure à laquelle il est demandé au Groupe de libérer les tables.

12. ACCÈS AU SITE INTERNET – RESPONSABILITÉ

La Société « Les Grands Buffets » s'efforce de maintenir accessible le Site, sans pour autant être tenue à une obligation d'y parvenir.

Il est précisé qu'à des fins de maintenance, d'évolution, de mises à jour, et pour toutes autres raisons notamment d'ordre technique, indépendante de la volonté de la Société, telles que l'interruption des services d'électricité ou de télécommunication, les défaillances ou dysfonctionnements du réseau Internet, les pannes, etc., l'accès au Site pourra être interrompu sans que la responsabilité de la Société ne puisse être engagée.

De même, la Société ne pourra voir sa responsabilité engagée quant aux dommages résultant de virus, de l'intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des données, de tout programme ou application qui serait incompatible avec le matériel ou les logiciels utilisés par le Client ainsi qu'aux dommages subis par le Client du fait d'une négligence ou faute de sa part ou de tout tiers.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Hormis sur les éléments réalisés par des intervenants extérieurs au Site et pour lesquels la Société ne dispose que d'une simple licence d'utilisation, la Société dispose des droits exclusifs de propriété intellectuelle sur l'ensemble des contenus du Site en ce compris les textes, les graphismes, logiciels, photographies, images, vidéos, sons, noms, logos, marques, créations et œuvres protégeables diverses, bases de données, et plus généralement, sur l'ensemble des éléments de conception du Site.

L'accès au Site confère au Client un droit d'usage privé uniquement, non collectif et non exclusif.

Ainsi, la reproduction de tous éléments publiés sur le Site est seulement autorisée aux fins exclusives d'information et pour un usage strictement personnel et privé.

Toute reproduction intégrale ou partielle du Site ou de l'un quelconque des éléments qui le composent, sur quelque support que ce soit, à d'autres fins que l'usage personnel et privé, et notamment commerciales, est strictement interdite et susceptible de constituer un délit de contrefaçon sanctionné pénalement en France.

14. DONNEES PERSONNELLES

Le Client accepte que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement dans le cadre de la gestion des réservations le concernant.

L'utilisation des données à caractère personnel est réalisée sous la responsabilité de la société Les Grands Buffets dans le strict respect des exigences légales et réglementaires de sécurité et de confidentialité de ces données.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et à loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement des données personnelles le concernant.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Pour toute question relative à la protection des données ou pour exercer ces droits, le Client peut adresser directement un courrier à l'adresse postale : Les Grands Buffets, Rond-Point de la Liberté, 11100 NARBONNE, accompagné d'un justificatif d'identité.

15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Réservation Des Groupes sont soumises au droit français.

Pour les réservations réalisées par un commerçant ou une société commerciale à des fins professionnelles, tout litige relatif à la formation, la validité, l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions Générales de Réservation Des Groupes relève de la compétence du Tribunal de commerce de Narbonne.