

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

RIAD TERRA BAHIA – MARRAKECH

Dernière mise à jour : 30/09/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les réservations effectuées directement auprès du **Riad Terra Bahia**, par l'intermédiaire de son site internet, par téléphone, par e-mail ou par tout autre moyen de réservation proposé par l'établissement.

En effectuant une réservation, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions et les accepter.

1. Identification de l'établissement

Riad Terra Bahia

9 Derb Jdid, Quartier Assalam

Marrakech Médina – Maroc

Tél. : +212 5 24 42 80 30

E-mail : terrabahia.ma@gmail.com

Site internet : www.riadterrabahia.com

Registre du commerce : 33455

Identifiant fiscal : 06522614

Patente : 45191867

ICE : 000103245000068

2. Réservation

La réservation est effectuée selon les disponibilités du Riad et les conditions du tarif choisi.

Le client s'engage à fournir des informations exactes et complètes nécessaires à la réservation.

La réservation devient ferme après confirmation par le Riad et, lorsqu'elle est prévue, après réception du paiement ou de l'acompte demandé.

Un e-mail de confirmation est adressé au client et reprend notamment les dates du séjour, le type de chambre ou de suite réservé, le nombre de personnes, le prix et les conditions applicables au tarif choisi.

3. Tarifs

Les tarifs sont indiqués en **dirhams marocains (DH)**, sauf indication contraire.

Le prix applicable est celui indiqué au moment de la réservation et confirmé par le Riad.

Les tarifs et éventuelles promotions sont soumis aux conditions précisées lors de la réservation.

Les prestations complémentaires non mentionnées dans le prix de la chambre sont facturées séparément.

La **taxe de séjour**, de 27.00 Dh par personne et par nuitée est indiquée lors de la réservation et est réglée conformément aux modalités précisées par le Riad.

4. Conditions de paiement

Les modalités de paiement sont précisées au moment de la réservation.

Selon le tarif choisi, le Riad peut demander :

- une garantie bancaire ;
- un acompte ;
- un prépaiement total ou partiel ;
- ou le règlement du séjour à l'arrivée.

Lorsqu'un acompte ou un prépaiement est demandé, les conditions correspondantes sont précisées au moment de la réservation.

5. Conditions d'annulation

Réservations individuelles – Tarif flexible

L'annulation est gratuite jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée.

Pour toute annulation effectuée entre 7 jours et 48 heures avant l'arrivée, 50 % du montant total du séjour seront facturés.

Pour toute annulation effectuée moins de 48 heures avant l'arrivée, ainsi qu'en cas de non-présentation (no-show), le montant total du séjour sera dû.

Haute saison et périodes spéciales

Pour certaines périodes de forte demande, les conditions d'annulation peuvent être différentes. Les conditions applicables sont indiquées au moment de la réservation et figurent sur la confirmation envoyée au client.

Tarif non remboursable

Les réservations effectuées au tarif non remboursable sont payables intégralement au moment de la réservation.

Ce tarif ne peut faire l'objet d'une annulation ou d'un remboursement. Toute condition particulière éventuellement applicable est précisée au moment de la réservation.

Réservations de groupe

Pour les réservations de 5 chambres ou plus, ou à partir de 10 personnes, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer.

Un acompte de 30 % peut être demandé à la confirmation de la réservation. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée.

Les conditions d'annulation applicables aux groupes sont communiquées au client au moment de la réservation.

Modification de réservation

Toute demande de modification de dates ou de prestations est soumise aux disponibilités du Riad et peut entraîner une modification du tarif.

Toute modification doit être demandée par écrit et confirmée par le Riad.

6. Arrivée et départ

Les horaires d'arrivée et de départ sont communiqués au client lors de la réservation ou avant son arrivée.

Le départ est fixé à **12h30**, sauf accord préalable avec le Riad.

Le Riad dispose d'une assistance **24h/24**. À partir de 18h00, un veilleur de nuit trilingue **français / anglais / arabe** assure la continuité du service jusqu'à 8h00 et reste à la disposition des clients pour leurs demandes.

Les bagages peuvent, sous réserve des conditions du Riad, être conservés avant l'arrivée ou après le départ.

7. Séjour et respect des lieux

Le client s'engage à respecter les lieux, le mobilier, les équipements et le calme du Riad ainsi que les autres clients et le personnel.

Toute dégradation volontaire ou résultant d'un comportement manifestement inapproprié pourra être facturée au client à hauteur du préjudice subi, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

Le Riad se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires en cas de comportement portant atteinte à la sécurité, à la tranquillité ou au respect des personnes et des lieux.

Les visiteurs extérieurs ne peuvent être accueillis dans les chambres ou les espaces du Riad que dans les conditions autorisées par l'établissement.

8. Pièces d'identité et formalités

À l'arrivée, une pièce d'identité pourra être demandée conformément aux formalités administratives applicables aux établissements d'hébergement touristique au Maroc.

Le client s'engage à fournir les informations nécessaires à l'accomplissement de ces formalités.

9. Responsabilité

Le Riad met tout en œuvre afin d'assurer la qualité et la sécurité des prestations proposées.

Sa responsabilité ne saurait toutefois être engagée en cas d'événement indépendant de sa volonté ou de force majeure empêchant totalement ou partiellement l'exécution de la prestation.

Le Riad ne pourra également être tenu responsable des dommages résultant du comportement du client ou du non-respect des consignes et règles de l'établissement.

Les photographies et illustrations présentes sur le site sont destinées à présenter le Riad et ses prestations. De légères différences peuvent exister entre les photographies et la réalité, notamment en raison de travaux d'entretien, de décoration ou de modifications apportées aux équipements.

10. Réclamations

Toute réclamation concernant le séjour ou une prestation doit être signalée au Riad dans les meilleurs délais, de préférence pendant le séjour, afin de permettre à l'établissement de rechercher une solution rapidement.

Les réclamations peuvent être adressées par écrit à :

Riad Terra Bahia

9 Derb Jdid, Quartier Assalam

Marrakech Médina – Maroc

E-mail : terrabahia.ma@gmail.com

11. Données personnelles

Les données personnelles communiquées lors d'une réservation ou d'une demande de renseignements sont utilisées uniquement pour permettre au Riad de gérer la réservation, le séjour, la facturation et les demandes du client, ainsi que pour respecter ses obligations légales.

Le Riad s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles conformément à la réglementation marocaine applicable, notamment à la **loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel**.

Le client dispose notamment de droits concernant ses données personnelles dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Lorsque le site ou les services de réservation utilisent des prestataires externes, les données nécessaires peuvent leur être transmises pour assurer le traitement de la réservation ou du paiement, conformément aux règles applicables.

12. Force majeure

Le Riad ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsqu'ils résultent d'un événement indépendant de sa volonté et répondant aux conditions de la force majeure selon la réglementation applicable.

13. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au **droit marocain**, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au client.

En cas de difficulté ou de litige, le client et le Riad s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige pourra être soumis aux juridictions compétentes conformément à la réglementation applicable.

14. Modification des conditions générales

Le Riad Terra Bahia peut être amené à modifier les présentes Conditions Générales de Vente afin de tenir compte de l'évolution de ses services ou de la réglementation.

La version applicable à une réservation est celle acceptée par le client au moment de la réservation.

☐ J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente.

Riad Terra Bahia – Marrakech Médina
9 Derb Jdid, Quartier Assalam – Marrakech
Tél. : +212 5 24 42 80 30
E-mail : terrabahia.ma@gmail.com
www.riadterrabahia.com

9 Derb Jdid, Quartier Assalam Marrakech Médina
Téléphone : (00 212) 05 24 42 80 30
Site : www.riadterrabahia.com
Email : terrabahia.ma@gmail.com

N° de registre du commerce : 33455 – N° d'identifiant fiscal : 06522614 – N° Patente : 45191867 – ICE : 000103245000068