

# Règles, Politiques et Conditions de Paiement

---

## 1. À propos de nous

**Nome della società:** Poseidon s.r.l.

**Siège social :** Plage Jaz bb, Budva, Monténégro

**N°TVA :** 02832224

**Responsable légal :** Kovačević Mitar

**Compte bancaire :** 520-20148-62

**Téléphone :** +382 69 411 240

**Email :** info@poseidon-jaz.com

## 2. Politique de confidentialité

L'hôtel Poseidon respecte et protège la vie privée de ses clients et des utilisateurs de son site web. Cette politique de confidentialité définit les données que nous collectons, à quelles fins elles sont utilisées et comment elles sont stockées.

Les données sont collectées et traitées conformément à la loi monténégrine sur la protection des données personnelles.

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique à tout moment. Toute version modifiée entre en vigueur immédiatement après sa publication sur notre site.

La poursuite de l'utilisation du site implique l'acceptation des conditions modifiées. Nous conseillons donc aux utilisateurs de consulter régulièrement cette politique afin de rester informés.

### 2.2. Collecte et utilisation des données

Les données sont collectées sur notre site dans les cas suivants :

- Réservation d'un hébergement
- Paiement d'un acompte

Les données collectées comprennent :

- Nom et prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Dates d'arrivée et de départ
- Numéro de l'unité d'hébergement
- Numéro de réservation
- Montant du paiement
- Adresse de résidence
- Ville et pays

Finalités du traitement :

- Exécution du contrat d'hébergement
- Obligations légales (enregistrement des clients)
- Communication avec les clients et envoi de confirmations
- Amélioration de l'expérience utilisateur et de la qualité des services

L'hôtel Poseidon traite les données personnelles de manière légale, équitable et transparente, exclusivement à des fins définies et justifiées. Seules les données nécessaires sont collectées, avec un soin particulier apporté à leur exactitude, intégrité et confidentialité. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire, avec des mesures de sécurité appropriées pour éviter toute utilisation abusive, tout accès non autorisé ou traitement inadéquat.

### **2.3. Stockage et conservation des données**

Les données sont stockées dans des bases sécurisées, accessibles uniquement par du personnel autorisé, et ne sont pas partagées avec des tiers sauf obligation légale.

Notre site utilise des cookies pour améliorer sa fonctionnalité. En utilisant notre site, vous acceptez l'utilisation des cookies. Vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre navigateur.

### **2.4. Cookies**

Notre site utilise des cookies afin d'améliorer votre expérience de navigation. Les cookies sont de petits fichiers texte enregistrés sur votre appareil.

Vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre navigateur. La désactivation peut affecter certaines fonctionnalités du site.

### 3. Conditions d'utilisation

En utilisant le site [www.poseidon-jaz.com](http://www.poseidon-jaz.com), l'utilisateur accepte les conditions mentionnées. Le contenu du site est fourni à titre informatif. L'hôtel Poseidon se réserve le droit de modifier le contenu sans préavis.

### 4. Processus de réservation

1. Après avoir envoyé votre demande, nous vérifions la disponibilité et vous envoyons une offre par email.
2. Si vous acceptez l'offre, vous devez envoyer un email de confirmation explicite.
3. Dès réception de votre confirmation, la réservation est considérée comme effective, et nous vous envoyons les instructions pour le paiement d'un acompte de 20 % du montant total.
4. Après avoir effectué le paiement, vous devez nous informer du mode de paiement utilisé.
5. Une fois les fonds reçus sur le compte de l'hôtel Poseidon, nous vous envoyons une confirmation finale et un bon de réservation.

### 5. Politique de paiement et sécurité

Le paiement de l'acompte peut se faire par :

- Virement bancaire (compte : 520-20148-62)
- Espèces à la réception de l'hôtel
- Cartes bancaires via notre site

Les paiements en ligne peuvent être effectués avec les cartes suivantes : VISA, Maestro ou MasterCard compatibles avec les paiements internet.

Le paiement est sécurisé grâce à la NLB Bank Montenegro et à la passerelle de paiement Ixopay, utilisant le protocole 3D Secure et le cryptage SSL. Les données de la carte ne sont pas stockées par le système de l'hôtel, mais transmises directement au processeur bancaire.

Veuillez vérifier auprès de votre banque si votre carte prend en charge les paiements en ligne.

## 5.2. Protection des données lors des paiements par carte

Lors de la saisie des données de la carte bancaire, les informations sont transmises sur un réseau public de manière protégée (cryptée) via le protocole SSL, avec les technologies de tokenisation les plus avancées, conformément aux normes PCI-DSS. Les données de la carte ne sont à aucun moment accessibles à l'hôtel.

Ixopay utilise les standards mondiaux les plus élevés en matière de sécurité et de confidentialité. Tous les commerçants utilisant Ixopay sont automatiquement protégés par 3D Secure, garantissant la sécurité des achats. Les numéros de cartes ne sont jamais stockés et sont cryptés avec SSL.

Les normes PCI garantissent la sécurité des données sensibles tout au long du processus de paiement : depuis la saisie jusqu'au traitement par les banques et organismes de carte, et lors du stockage éventuel.

## 6. Politique d'annulation et de remboursement

- Annulation jusqu'à 50 jours avant l'arrivée – remboursement intégral de l'acompte
- Annulation entre 50 et 30 jours – remboursement de 50 % de l'acompte
- Annulation à moins de 30 jours ou non-présentation – aucun remboursement
- Séjour écourté – le montant total de la réservation est dû
- Les frais bancaires pour le remboursement sont à la charge du client

Si le paiement a été effectué par carte, le remboursement est effectué exclusivement sur la même carte. Le traitement du remboursement peut prendre jusqu'à 14 jours.

## 7. Réclamations et droits des clients

Le client a le droit de déposer une réclamation si le service ne correspond pas à la description ou à l'accord. La réclamation peut être envoyée par email ou soumise directement à la réception.

L'hôtel Poseidon traitera la réclamation dans les plus brefs délais, soit par remplacement, correction du service ou remboursement, conformément à la politique.

## 8. Contact

Hôtel Poseidon

Adresse : Plage Jaz bb, Budva, Monténégro

E-mail: [info@poseidon-jaz.com](mailto:info@poseidon-jaz.com)

Téléphone : +382 69 411 240