

## 1. RÉSERVATION ET LOCATION

---

Les demandes de réservation peuvent être effectuées par téléphone, courrier, télécopie ou E-mail.

Renseignements : le descriptif, les fiches techniques, les tarifs et photos des chambres proposées et de la maison sont visibles depuis le site Internet <http://www.darmalak.com>

L'accès au Riad DAR MALAK n'est possible que pour les personnes ayant reçu confirmation écrite de leur réservation, et après réception, dans un délai maximum de quinze jours à compter de la date de confirmation d'un acompte d'au moins 50 % du montant total confirmé.

Pour les réservations adressées un mois avant la date d'arrivée la totalité du prix de location peut être due lors de la confirmation. Le Riad DAR MALAK se réserve le droit d'annuler toute réservation pour laquelle l'acompte ou le paiement intégral n'aurait pas été reçu.

Les paiements sont à établir par virement bancaire ou par carte de crédit à l'ordre de DAR MALAK (les frais bancaires éventuels sont à la charge du client).

## 2. PAIEMENT DU SOLDE

---

Le paiement du solde doit intervenir au plus tard dans les 48 heures suivant l'arrivée pour les séjours supérieurs à cette durée, et lors de l'arrivée pour les séjours dont la durée est inférieure à 48 heures. Il s'effectuera dans ce cas sur place auprès du gérant du Riad DAR MALAK.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour et encourt de ce fait des frais d'annulation (cf. paragraphes frais d'annulation).

## 3. CONDITIONS D'ANNULATION

---

### 3-1. Annulation de la location du fait du client

L'annulation de la réservation par le client doit être faite par écrit, signée et adressée par courrier ou par fax à DAR MALAK.

En cas d'annulation soit du fait du client, soit d'office pour défaut de paiement tel que prévu aux articles 1 et 2, des indemnités variables sont dus en fonction de la date de notification à DAR MALAK selon le barème suivant :

- Plus de 60 jours avant la date de début de location : 15 % du prix de la location.
- De 60 à 45 jours avant la date de début de location : 25 % du prix de la location.
- De 45 à 30 jours avant la date de début de location : 50 % du prix de la location.
- Moins de 30 jours avant la date de début de location : 100 % du prix de la location.

NB : Aucun remboursement ne pourra intervenir si le client ne se présente pas le jour d'arrivée prévu ou s'il ne peut présenter les documents de police ou autres exigés pour son séjour au Maroc. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ occasionné par un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, ne sera exonéré de frais d'annulation et n'impliquera pas la responsabilité de DAR MALAK.

### 3-2. Modification ou annulation de la location du fait de DAR MALAK

Toute annulation ou modification faite par DAR MALAK d'une réservation confirmée et payée, sera notifiée au client et donnera droit à ce dernier au remboursement intégral des montants déjà versés sans autres indemnités. Dans la mesure du possible, DAR MALAK proposera toutefois au client une solution alternative de même catégorie ou de catégorie supérieure sans modification de prix.

## 4. CONDITIONS DE MISE À DISPOSITION DES CHAMBRES

---

La maison ou les chambres sont à disposition dès l'arrivée des clients.

Cependant, pour des raisons d'enchaînement des locations, il pourra être demandé aux clients de patienter jusqu'à la fin de la nécessaire remise en état des chambres, suite au séjour des précédents clients.

Il est demandé aux clients de libérer les maisons et chambres à 11h du matin au plus tard, le jour de leur départ. En cas de départ plus tardif, leurs bagages pourront néanmoins être stockés, sans engagement de la responsabilité de DAR MALAK.

## 5. RESPONSABILITÉS

---

Les propriétaires de DAR MALAK déclinent toute responsabilité concernant les incidents/accidents et leurs conséquences directes ou indirectes, pouvant survenir aux biens et/aux personnes (clients/occupants/invités), dans le riad.

Leur responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée.

DAR MALAK répond à des caractéristiques architecturales qui ne peuvent correspondre aux normes européennes (Exemple : absence de parapets de sécurité aux terrasses ou de rampes dans les escaliers intérieurs,...). De ce fait, les enfants présents dans le riad DAR MALAK, sont placés sous la seule responsabilité de leurs parents/représentant légal, et ne doivent en aucun cas être laissés seuls sans surveillance dans la maison.

De même, DAR MALAK ne saurait être tenue pour responsable en cas d'interruption ou de défaillance des services publics tels que : eau, électricité, gaz et téléphone pas plus que de leurs conséquences directes ou indirectes.

Nous vous rendons expressément attentifs au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieux sûrs d'objets de valeur : bijoux, argent, cartes de crédit, équipement photo ou vidéo, etc.... La responsabilité de DAR MALAK n'est pas engagée en cas de perte, de vol, de dommages, etc....

## 6. NOMBRE D'OCCUPANTS AU COURS DU SÉJOUR

---

Seuls les propriétaires et Clients disposent d'un accès permanent.

Aucune personne, en plus du nombre d'occupants prévus dans la réservation initiale, n'est autorisée à séjourner même ponctuellement dans le Riad, sans faire l'objet d'une demande auprès du gérant de DAR MALAK, qui comptabilisera cet occupant supplémentaire et lui demandera de remplir une fiche de police. Le non-respect de cette clause entraînera la résiliation immédiate et sans indemnité de la réservation.

En conséquence, les clients s'obligent à signaler au gérant, toutes personnes qu'ils souhaiteraient inviter, au plus tard la veille de leur arrivée.

Le Gérant est habilité à refuser l'entrée à tout invité, sans avoir à en justifier, même dans l'hypothèse où l'acceptation aurait été obtenue préalablement.

Les présentes conditions générales ainsi que le règlement intérieur de la Résidence sont applicables aux invités.

## 7. DÉPÔT DE GARANTIE LOCATIVE

---

Dans certains cas, en cas de location intégrale de la maison, nous pouvons demander au client un dépôt de garantie locative afin de couvrir les dégradations mobilières ou immobilières, le remplacement et/ou la remise en l'état d'objets ainsi que les vols éventuels.

Ce dépôt de garantie locative doit se faire à l'arrivée des clients auprès du gérant de DAR MALAK sous la forme d'un dépôt en espèces ou par chèque contre quittance.

La garantie est restituée au client au moment du départ, après état des lieux et lorsque aucun dommage n'est à déplorer. Dans le cas contraire, la garantie est encaissée pour couvrir les frais de remise en état, et le cas échéant, la différence est remboursée au client. Le décompte et les justificatifs lui sont fournis.

Montant du dépôt de garantie : 5000 DH (500 euros).

## 8. TÉLÉPHONE ET FAX

---

L'installation téléphonique de DAR MALAK permet de procéder à des appels dans la zone urbaine de Marrakech tout en permettant de recevoir des appels du monde entier.

Les télécopies destinées aux clients peuvent être envoyées au n° de fax de DAR MALAK, en indiquant le nom du destinataire ainsi que la chambre où celui-ci est logé, idem pour les messages par E-mail ( [contact@darmalak.com](mailto:contact@darmalak.com) ).

## 9. PHOTOGRAPHIES

---

Aucune prise de vue effectuée à un autre titre que personnel, n'est autorisée dans la maison. Les photographies prises dans le Riad DAR MALAK ne peuvent en aucun cas être utilisées à des fins de reproductions gratuites ou payantes sans l'accord express et écrit du propriétaire de la maison.

## 10. FORMALITÉS DE POLICE

---

DAR MALAK est tenue de faire remplir les formalités de polices habituelles afin de satisfaire les autorités locales. La fiche de police devra être remplie dès votre arrivée.

## 11. COORDONNÉES CLIENT

---

Lors de la réservation, vous fournissez à DAR MALAK vos informations personnelles, y compris une adresse email. Ces informations sont utilisées uniquement en vue de la réservation. L'adresse email est utilisée pour vous envoyer les confirmations et le bon de réservation (voucher). Le client est responsable de la validité de l'adresse email, et des coordonnées fournies. En cas de saisie incorrecte, DAR MALAK décline toute responsabilité.

DAR MALAK pourra en outre utiliser votre email occasionnellement pour vous envoyer des informations concernant le Riad (promotion, événements,...). DAR MALAK s'engage à ne pas transmettre cet email à un tiers (particulier ou professionnel) dans un but commercial.

Conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, vous disposez par ailleurs d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant les données qui vous concernent.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un email à [contact@darmalak.com](mailto:contact@darmalak.com)

ou en écrivant par courrier à :

DAR MALAK - 20, derb Assabane - Riad Laarouss - Médina - Marrakech (Maroc).

## 12. RÉSILIATION

---

La signature du bon de réservation, suivie de la confirmation de la réservation par DAR MALAK, implique de la part du Client-signataire ainsi que de tous occupants et invités qui séjourneront dans le Riad DAR MALAK, l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales qui font partie intégrante du contrat de location.

Le non respect des Conditions Générales pourra entraîner une résiliation immédiate, de plein droit et sans indemnité du contrat de location. Les Clients, occupants et invités devront dans cette hypothèse, quitter DAR MALAK dans les deux heures suivant la notification du gérant.

## 13. RÉCLAMATIONS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

---

Toute réclamation éventuelle doit être adressée dans un délai sans appel de 10 jours après le départ du client soit par courrier à :

DAR MALAK - 20, derb Assabane - Riad Laarouss - Médina - Marrakech (Maroc)

soit par email à : [service-client@darmalak.com](mailto:service-client@darmalak.com)

Ces réclamations seront traitées uniquement si une demande identique a été soumise lors de votre séjour auprès du gérant de DAR MALAK et qu'aucune solution n'a pu être trouvée sur place.

En cas de désaccord profond, et après épuisement des voies amiables, seuls les tribunaux de Marrakech (Maroc) seront compétents pour régler le litige.

Ces conditions générales, arrêtées au 01 janvier 2007, annulent et remplacent toutes les précédentes et sont applicables pour toute réservation confirmée après cette date.