

Hôtel Croix des Bretons – 7-11 rue Marie Saint-Frai – 65100 Lourdes France

Conditions Générales de Ventes aux Clients Individuels (CGVI)

Définition :

CGVI : les présentes Conditions Générales de Ventes aux clients Individuels font parties intégrantes du contrat. Elles établissent les relations contractuelles entre l'hôtelier et le client, doivent être respectées lors de toutes conclusions de vente, et s'appliquent aux achats effectués par le biais des sites internet, du téléphone, du mail de l'hôtel, ou tout autre mode de réservation.

Pour les réservations supérieures à 10 chambres et 15 personnes sur une même date, considérées comme des groupes, les conditions particulières groupes sont appliquées.

Hébergement : allocation d'une chambre privatisée et accès aux services de l'établissement (restauration, ménage, jardin...) pour une ou plusieurs personnes. L'accès aux chambres est ouvert à partir de 15h, et le départ se fait à 11h au plus tard.

Un service de bagagerie est disponible gratuitement, à l'arrivée et au départ, pour les clients ayant une réservation à l'hôtel.

Repas : les menus s'entendent hors boissons, selon l'usage de l'hôtel ou des conditions inscrites dans le contrat.

Hébergement + petit déjeuner (BB) : prestations d'hébergement accompagnées d'un petit déjeuner par personne.

Hébergement + demi-pension (DP ou HB) : prestations d'hébergement accompagnées du petit déjeuner et d'un repas par personne

Hébergement + pension complète (PC ou FB) : prestations d'hébergement accompagnées du petit déjeuner de deux repas par personne.

=====

❖ **Réservation** Un client peut réserver sa prestation de séjour de diverses manières : téléphone, email, internet... La réservation sera définie comme actée lorsque l'hôtelier l'aura confirmé et que le client effectuera un paiement intégral de la facture, ou d'un acompte ou une garantie par carte de crédit. Réservation en ligne afin de garantir la sécurité des paiements en ligne. L'établissement utilise le système de paiement sécurisé (SSL) qui permet de protéger efficacement toutes les données sensibles et informations personnelles.

❖ **Modification et annulation**

A- Réservation annulable et modifiable : Une réservation annulable et modifiable est due à des tarifs conditionnés. Toute demande de modification ou d'annulation doit faire l'objet d'un échange écrit/oral avec l'hôtel ou la centrale de réservation. La réservation peut être annulée ou modifiée sans frais par le client s'il l'effectue 3 jours avant son arrivée. A titre indemnitaire, l'hôtel facturera une somme équivalente au prix de la première nuit, ou gardera le montant de l'acompte si le client annule/modifie sa réservation entre 2 jours et le jour de son arrivée, ou qu'il ne prend pas possession de sa chambre le jour prévu. Les conditions impliquées par le paiement d'un acompte pourront être appliquées.

B- Réservation non annulable et non modifiable : Une réservation non annulable et non modifiable est due à des tarifs non conditionnés. La réservation ne peut être annulée ou modifiée quel que soit le motif invoqué par le client. L'hôtel facturera la totalité de la prestation au client réservataire, même en l'absence d'utilisation de la chambre.

❖ **Délogement** En cas d'événements exceptionnels ou en cas de force majeure, l'hôtel se réserve le droit de faire héberger partiellement ou totalement les participants dans un établissement à proximité et de catégorie au minimum équivalent ou supérieure sans supplément de prix sans que le client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Les frais de transferts sont à la charge de l'hôtel.

❖ **Cas de force majeure** Est considéré comme cas de force majeure, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable empêchant les deux parties d'honorer leur contrat.

Si le client a réservé un tarif annulable et modifiable, il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques.

En cas de réservation d'un tarif non annulable, non modifiable, si le client n'a aucune possibilité d'honorer sa réservation, le cas de force majeure sera retenu mais dans le cas contraire la prestation commandée sera facturée. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure.

❖ **Tarif** : Le prix est exprimé en Euros et varie selon la saison et le nombre de personnes occupant la chambre. Le client peut réserver un tarif incluant uniquement la chambre, mais peut aussi réserver d'autres plans tarifaires incluant le petit déjeuner ou également des repas. Toutes les taxes sont incluses dans le prix, hormis la taxe de séjour qui est consultable auprès de l'hôtel. Cette dernière est à régler sur place. La taxe de séjour est celle en vigueur à la date du séjour. Elle sera collectée par l'hôtelier au moment du règlement de la facture. Si la TVA venait à être modifiée, les tarifs négociés seraient réajustés en conséquence.

- ❖ **Politique enfant** : petit déjeuner et repas à 50% du prix pour les enfants de moins de 10 ans partageant la chambre d'au moins un adulte, (maximum 2 enfants), utilisant le couchage de la chambre réservée, aucun lit d'appoint ne pourra être ajouté. Une pièce d'identité pourra être demandée.
- ❖ **Règlement du prix du séjour** : le règlement s'effectue à la réception, une empreinte de la carte de crédit sera demandée à l'arrivée du client. Pour les séjours supérieurs à 7 jours un règlement hebdomadaire sera demandé.
- ❖ **Extras** : les extras sont à régler de préférence sur place ou sur facture avant le départ.
- ❖ **Droit applicable et litiges** : Le contrat est régi par la loi française. Tout différent entre les parties relatif à l'interprétation, à la validité ou à l'exécution du contrat et qui ne peut être réglé à l'amiable, sera porté devant le Tribunal compétent dans le ressort duquel se trouve le siège social de l'Hôtel ou le Tribunal de Commerce de Tarbes. Tous registres et fichiers informatisés seront considérés par les parties comme preuves des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.
- ❖ **Règle de bonne conduite** : L'hôtel peut cesser la fourniture de ses services si les participants du groupe nuisent au bon fonctionnement ou à la réputation de l'hôtel. En cas de dégradation des lieux mis à disposition, le client supportera tous les frais de remise en état.
- ❖ **Assurance et responsabilité** : L'hôtel déclare bénéficier d'une assurance couvrant son activité. Le client s'engage à souscrire et à maintenir les assurances nécessaires à l'exercice de son activité et renonce expressément à tout recours contre l'hôtel. L'hôtel n'a pas la garde des effets personnels des participants, ni du matériel que le client entrepose dans les salles et locaux mis à sa disposition. L'établissement ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de vol ou de disparition d'effets personnels ou matériels. La responsabilité de l'hôtel ne peut être engagée au-delà de ce qui est prévu par la loi aux articles 1952 et 1954 du Code civil, concernant les bagages et objet divers déposés dans les chambres ou dans les véhicules stationnés sur les lieux dont l'hôtel a la jouissance privative.
- ❖ **Confidentialité** : Le client s'interdit de communiquer directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit les tarifs dont il bénéficie dans le cadre du contrat, et s'oblige en cas de vente indirecte à faire reprendre cette obligation par son cocontractant.
- ❖ **Réservation multiple** : Le client s'interdit de conclure plusieurs contrats pour la même réservation auprès de plusieurs hôtels. Tout manquement à cette règle autorise l'hôtel à annuler le contrat unilatéralement. Aucune indemnité ou remboursement d'acompte ne pourra être réclamé par le client.
- ❖ **Réclamation** : En cas de réclamation le client est invité à contacter immédiatement la réception ou le service concerné pour solutionner immédiatement le problème. Si le client considère que cette réclamation n'est pas satisfaite, il doit en faire part au responsable de l'hôtel présent. A défaut d'avoir contacté le responsable présent, aucune réclamation ne sera acceptée ultérieurement.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir AVENIR CONSO dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet d'AVENIR CONSO : <https://www.avenir-conso.com/>
- soit par courrier adressé à AVENIR CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »

❖ **Données personnelles**

Toute prestation fera l'objet d'un enregistrement accessible par le Client sur simple demande à l'adresse suivante :

contact@hotelcroixdesbretons.com

Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles traitées les concernant.

Le Client peut également refuser le traitement, solliciter une limitation de celui-ci ou demander la suppression (dans les limites des durées légales de conservation) des données à caractère personnel.

Ce droit peut être exercé sur simple demande écrite à donnees-personnelles@hotelcroixdesbretons.com qui répondra aux demandes formulées.

La finalité du traitement des données personnelles collectées correspond aux obligations relatives aux prestations réalisées (gestion clients, informations événements locaux, prospection commerciale...)