

Conditions Générale de Vente Clients Individuels (CGVI)

1) Définition :

CGVI : les présentes Conditions Générales de Vente clients Individuels font partie intégrante 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.

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 12h au plus tard.

Repas : les menus s'entendent hors boissons, selon l'usage de l'hôtel ou des conditions inscrites dans le contrat. Le forfait boisson est en supplément.

Hébergement + petit déjeuner (BB) : prestation d'hébergement accompagnée d'un petit déjeuner par personne.

Hébergement + demi-pension (HB) : prestation d'hébergement accompagnée du petit déjeuner et d'un repas par personne.

Hébergement + pension complète (FB) : prestation d'hébergement accompagnée du petit déjeuner de deux repas par personne.

2) Vie du contrat :

➤ 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 confirmée et que le client effectuera un paiement intégral de la facture, ou un acompte ou une garantie par carte de crédit.

Réservation en ligne

Afin de garantir la sécurité des paiements en ligne, chaque 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.

Toutes 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 1 jour avant son arrivée.

A titre indemnitaire, l'hôtel facturera une somme équivalente au prix de la première nuit, ou gardera le montant de l' si le client annule/modifie sa réservation le jour de son arrivée, ou qu'il ne prend pas possession de sa chambre le jour prévu.

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'évènements 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.

3) **Tarif** :

Le prix est exprimé en Euro et varie selon la saison et le nombre de personne occupant la chambre.

Toutes taxes sont incluses dans le prix, hormis la taxe de séjour qui est consultable auprès de chaque 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.

4) **Droits et devoirs** :

➤ Droit applicable et litiges

Le contrat est régi par la loi française. Tout différend 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 preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenues 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.

➤ Données personnelles

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

rgpd@hotelsvinales.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 rgpd@hotelsvinales.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...)