

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – HÔTEL LA TERRASSE FLEURIE

ARTICLE 1 : APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) :

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à la réservation effectuée par le Client en ligne sur le site Internet de l'Hôtel, par téléphone ou e-mail ainsi que sur les sites de nos partenaires. Ces CGV sont à la disposition des Clients sur notre site Internet. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.

ARTICLE 2 : ORGANISATION DE LA RESERVATION :

1/ Pour tous les Clients, les chambres réservées sont mises à disposition à partir de 16 heures le jour d'arrivée. Elles doivent être libérées au plus tard à 11 heures le jour du départ, tout dépassement de ce délai peut entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

2/ La réception étant ouverte de 18h à 21h30, les arrivées effectuées entre 16h et 18h sont faites en toute autonomie grâce aux informations disponibles à la réception. Les arrivées tardives, après 21h30, peuvent être acceptées sous certaines conditions : le Client doit avoir prévenu de son arrivée tardive et l'Hôtel doit avoir validé par écrit cette arrivée tardive. Les informations nécessaires à l'arrivée du Client lui seront communiquées par mail ou téléphone le jour de son arrivée. Le montant des prestations réservées sera prélevé en intégralité avant communication des informations.

3/ La réservation peut s'effectuer en direct à l'hôtel, par courrier, par e-mail ou par téléphone. Sauf dernière minute, ce mode de réservation fait l'objet d'une confirmation par l'Hôtel. Si la réservation est effectuée sur les sites de nos partenaires, ou directement auprès d'un de nos partenaires, aucune confirmation de l'Hôtel n'est envoyée au Client.

4/ Le Client choisit les services présentés sous sa seule responsabilité, sans que celle de l'Hôtel ne puisse être recherchée. Il s'assure de la nature, de la destination et des modalités de réservation.

5/ Le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation, sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express) en indiquant le numéro de carte ainsi que sa date de validité (la carte bancaire doit être valable au moment du séjour).

6/ Le débit du paiement s'effectue à l'Hôtel lors du séjour, sauf en cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation : tarifs non remboursables, non annulables, non modifiables. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'Hôtel demandera au Client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

7/ Un courrier électronique d'accusé de réception est envoyé au Client. Il récapitule l'offre du contrat, les services réservés, les prix, le montant total de la commande, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le Client, la date de réservation effectuée.

8/ La réservation est réputée formée dès la confirmation de la réservation ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

ARTICLE 3 : ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT :

La facturation étant faite sur la base des prestations commandées pour la totalité du séjour, le Client est invité à prêter la plus grande attention aux conditions d'annulation définies ci-après :

1/ Conformément à l'article L 121-21, 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L 121-21 du Code de la consommation.

2/ Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

3/ Sont considérés comme annulation :

- Le changement de dates de la réservation,
- Le défaut de paiement des acomptes contractuels,
- L'avertissement oral ou écrit de la non-venue du Client pour des raisons personnelles,
- La non-venue du Client sans avertissement,
- Le manquement aux règles de l'Hôtel.

4/ Les annulations de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être acceptées par écrit par l'Hôtel qui, toutefois, peut sans aucun motif refuser la demande de modification des prestations. Faute d'acceptation écrite de l'établissement, la réservation est maintenue dans les termes initiaux et l'Hôtel ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité.

5/ Tout séjour réservé ou commencé à l'Hôtel est dû en intégralité conformément à la réservation effectuée par le Client. Il ne sera opérée aucune réduction ou remise en cas de non-venue ou de départ anticipé, à l'initiative du Client, quel qu'en soit le motif (sauf exclusions ci-après, article 9).

6/ Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent, l'annulation ou la modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'Hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

7/ Délais d'annulation :

- Si la réservation est à un tarif non modifiable non annulable, le Client ne pourra prétendre à aucun avoir, aucun remboursement, aucune modification ou aucun changement de date d'arrivée en cas d'annulation,
- Si la réservation est à un tarif annulable ou modifiable, la réservation pourra être annulée ou modifiée gratuitement jusqu'à 24h avant le début du séjour. Au-delà, l'ensemble du séjour sera prélevé,
- Pour les longs séjours, si la réservation a été faite avec des arrhes, l'annulation du séjour ne donnera pas droit à un remboursement de l'acompte ou des arrhes donnés. Si l'annulation du séjour a lieu à partir de 7 jours avant le début du séjour et jusqu'à la date du début du séjour, la totalité du séjour sera dû.

8/ L'Hôtel se réserve le droit de prélever le solde dû en cas de non venue, d'annulation ou de modification non autorisée.

9/ Exclusions à l'application des conditions d'annulation :

- Décès d'un membre de la famille : un certificat de décès et un justificatif du lien de parenté doivent être fournis,
- Hospitalisation du client ou d'un membre de sa famille : un certificat d'admission de l'hôpital précisant le motif de l'admission doit être fourni,
- Sinistre majeur au domicile principal du client (incendie, destruction, cambriolage) : justificatif à fournir.

ARTICLE 4 : DELOGEMENT :

En cas de non-disponibilité de l'établissement, en cas de force majeure, de problème technique dans l'Hôtel ou pour toute autre raison, celui-ci se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement les Clients dans un Hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature. L'Hôtel ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

ARTICLE 5 : PRIX :

1/ Les tarifs sont exprimés en Euros avec la TVA. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur le jour de la réalisation de la réservation.

2/ Les prix s'entendent par chambre et par nuit pour le nombre de personne(s) et le(s) date(s) sélectionnée(s).

3/ Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation. Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'hôtelier lors du séjour et la taxe de séjour.

4/ Les tarifs sont majorés de la taxe de séjour de 0,99€ par personne et par nuit (tarif pour la commune de Divonne Les Bains au 01.10.2022). Ils peuvent être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc. Le taux de TVA appliqué est le taux en vigueur à la date de facturation.

5/ L'Hôtelier est libre de faire varier ses prix à tout moment. Aussi, le prix affiché lors d'une visite sur le site de l'Hôtel La Terrasse Fleurie n'est valable que pour les commandes prises pendant la durée de son affichage. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

ARTICLE 6 : MODALITES DE REGLEMENT :

1/ Arrhes : Pour les individuels comme pour les groupes, ils doivent être réglés soit à distance par téléphone par carte bancaire, soit par courrier par chèque bancaire, soit par virement directement sur le compte bancaire de l'Hôtel. Dans le cas d'une réservation sur les sites de nos partenaires pour lesquels le paiement ne peut s'effectuer en ligne, les coordonnées de la carte bancaire sont relevées par l'Hôtelier qui s'engage à ne les utiliser qu'en cas d'annulation comme spécifié dans l'article 3 : Annulation.

2/ Solde :

- Pour les particuliers : il doit être réglé au plus tard le jour du départ. Les espèces, les chèques, les cartes bancaires ainsi que les chèques-vacances sont acceptés.

- Pour les professionnels : le solde doit être réglé dans un délai d'un mois suivant le jour du départ. Une facture sera envoyée à la demande du Client. Les espèces, les chèques, les cartes bancaires, les virements bancaires ainsi que les ventes à distance sont acceptés.

3/ Défaut de règlement :

A défaut de paiement à l'échéance contractuelle, des pénalités de retard seront dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de 15% l'an, appliquées au montant total TTC de la facture. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire s'élevant à 40€ HT par créance sera exigible dès le lendemain de la date d'échéance de la facture à laquelle s'ajoutera une indemnité complémentaire permettant de couvrir la totalité des frais engagés en cas de recouvrement contentieux. Il est ici rappelé que tout règlement intervenant au-delà de 60 jours à compter de la date d'émission de la

facture est légalement considéré comme pratique abusive et pénalement réprimée. En outre, tout défaut de paiement à l'échéance contractuelle rendra exigible immédiatement la totalité des créances restant dues par le Client au titre de factures émises par l'Hôtel, et entraînera la modification des modalités de règlement, à savoir le Client devra prépayer toute nouvelle demande de réservation et ce jusqu'au paiement total des créances dues à l'Hôtel.

ARTICLE 7 : RESTAURATION :

1/ Un petit déjeuner est proposé dans la salle de restaurant du lundi au vendredi de 7h à 9h30 ainsi que les week-ends et jours fériés de 8h à 10h. En dehors de ces horaires, en cas de retard du client, aucun petit déjeuner ne pourra être servi.

2/ Si le Client prend un repas au restaurant, il pourra soit régler à la fin de son repas, soit mettre la note sur celle de sa chambre et régler l'ensemble de ses prestations à la fin de son séjour. Toutefois, et sans explication, l'Hôtelier peut demander au Client de régler la note du restaurant à la fin du repas.

3/ L'hôtel-restaurant la Terrasse Fleurie ne possède pas la licence IV. De ce fait, les boissons inférieures à 18° peuvent être servies pour les clients de l'hôtel en dehors des horaires d'ouverture du restaurant et pendant les horaires de la réception.

ARTICLE 8 : TRANSPORT :

Il est précisé que l'Hôtel n'assure aucune prestation liée au transport. Il ne pourra donc en aucun cas être tenu responsable des problèmes liés au transport des Clients (retard, annulation, etc.).

ARTICLE 9 : MANQUEMENTS, DÉGRADATIONS PAR LE CLIENT :

1/ Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'Hôtelier à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

2/ Personne supplémentaire : Le Client s'engage à ne pas amener de personnes supplémentaires sans l'autorisation expresse de l'Hôtelier, et à ne pas sous-louer le logement. Dans les cas contraire, l'Hôtelier s'autorise à refuser la location de la chambre et à prélever la totalité du séjour prévu.

ARTICLE 10 : ASSURANCE-DETERIORATION-CASSE-VOL :

Le Client certifie avoir souscrit une assurance en responsabilité civile en vue de couvrir tout dégât qui serait causé dans l'établissement durant la période de son séjour.

Le Client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même. Il est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par lui-même et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux. En aucun cas l'établissement ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en

particulier l'incendie ou les vols, susceptibles d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client à l'occasion de l'hébergement.

De même, tout colis, paquet, etc. livré à l'Hôtel avant et pendant l'hébergement pourra être réceptionné par l'Hôtel mais en aucun cas ce dernier ne pourra être responsable de tout incident, toute détérioration, nombre de colis incorrect, colis abîmé, tout problème de livraison. Le Client s'engage en cas de problème à s'adresser directement auprès du fournisseur ou du transporteur.

Le Client et ses assureurs renoncent à tous recours contre l'hôtel, son personnel et ses assureurs du fait de tous préjudices directs ou indirects résultant de la destruction totale ou partielle de tous matériels, objets mobiliers, aménagements, valeurs quelconques, marchandises, ainsi que la privation ou le trouble de jouissance des locaux.

ARTICLE 11 : ANIMAUX :

1/ L'Hôtel accueille certains animaux mais se réserve le droit à tout moment de refuser certaines catégories d'animaux dans la mesure où celui-ci peut représenter un risque sécuritaire pour la clientèle et le personnel au sein de l'Hôtel.

2/ Le client doit, lors de la réservation de son séjour, informer obligatoirement l'Hôtelier du souhait d'être accompagné de son animal pendant la durée de son séjour dans l'hôtel. Le supplément tarifaire est de 12€ par jour et par animal.

3/ Pour la sécurité du personnel de chambres, lors d'un séjour de plusieurs nuitées, l'Hôtelier se réserve le droit de pas faire les chambres si l'animal est présent dans la chambre.

ARTICLE 12 : TABAC :

Il est rigoureusement interdit de fumer dans l'hôtel et les chambres conformément à la loi du 2 janvier 2008. Tout manquement à ce règlement entraînera un supplément de nettoyage de 45€ ainsi qu'une amende de 38€.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE :

La responsabilité de l'Hôtel ne pourra être recherchée en cas d'évolution de la structure de quelque nature que ce soit : cession d'établissement, fermeture d'établissement... Les photos présentées sur le site internet ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'Hôtel présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait. L'Hôtel n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du Client ou fait de ses partenaires.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE :

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, catastrophe naturelle, incendie, inondation, grèves sans préavis...Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

ARTICLE 15 : ELECTION DE DOMICILE :

Toutes les communications écrites entre les parties (courriers, notifications, mail...) doivent être envoyées pour l'Hôtel à son adresse postale ou électronique, et pour le Client à l'adresse postale ou électronique indiquées dans la réservation.

ARTICLE 16 : INFORMATIQUE ET LIBERTES :

1/ En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et de sa modification du 6 août 2004, le client est informé que les informations à caractère nominatif communiquées à l'Hôtel La Terrasse Fleurie font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition expresse de sa part.

2/ Ce traitement informatisé a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

3/ Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression auprès de l'Hôtel La Terrasse Fleurie.

4/ Les informations qui sont demandées au Client lors de la réservation sont indispensables pour le bon traitement de votre demande. Ces informations ont pour seul destinataire l'Hôtel La Terrasse Fleurie.

5/ L'établissement propose un accès WIFI gratuit permettant aux Clients de se connecter à internet.

6/ Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à disposition par l'Hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins illicites.

ARTICLE 17 : NULLITE PARTIELLE :

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes CGV n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Toutes les autres stipulations des présentes resteront applicables et produiront tous leurs effets.

ARTICLE 18 : MODIFICATION :

1/ L'Hôtel La Terrasse Fleurie se réserve la possibilité de compléter ou modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site internet qui s'appliquera automatiquement dès sa mise en ligne.

2/ Les conditions générales de vente applicables sont celles étant en vigueur à la date de la réservation.

ARTICLE 19 : RECLAMATIONS ET LITIGES :

Hôtel La Terrasse Fleurie - 315 Rue Fontaine - 01220 Divonne Les Bains
04 50 20 06 32 – hotel.laterrassefleurie@orange.fr

En cas de contestation, réclamation ou désaccord sur une partie de la facture, le Client s'oblige à payer sans retard l'intégralité de sa facture et à indiquer par écrit à l'établissement concerné, le motif et le montant de la contestation, dans un délai de 15 jours à compter de la date de la fin de l'hébergement. Passé ce délai, la prestation et la facturation sont considérées comme acceptées et ne peuvent donner lieu à réclamation ultérieure de la part du Client. Si la contestation est validée par l'Hôtel, le remboursement de la partie contestée sera faite immédiatement. En cas de litige, et faute d'accord amiable, les tribunaux compétents seront ceux du lieu du siège social de la société exploitant l'établissement.

ARTICLE 20 : LOI APPLICABLE :

La loi applicable est la loi française.