

Conditions générales de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont vocation à régir les relations commerciales entre la société Hôtel d'Ostende, 3 rue d'Alsace-Lorraine 06000 Nice, (ci-après désignée « l'Hôtel ») et ses clients :

Préambule

1. Les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent aux réservations individuelles faites par le client légalement majeur le jour de son arrivée.
2. La demande de réservation entraîne l'adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.
3. La demande de réservation devra être réalisée au nom d'une des personnes qui séjournera à l'Hôtel (ci-après désignée le « Client »).
4. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur le site internet.
5. Le client déclare avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.
6. L'accord du client concernant les conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.
7. Le paiement effectué lors d'une réservation dont les conditions de vente du tarif ne permettent pas la modification et l'annulation de la réservation, sera appelé ci-après le prépaiement.
8. Les mineurs âgés de moins de 18 ans peuvent séjourner dans l'hôtel s'ils sont accompagnés d'un adulte. Si l'accompagnateur n'est ni le parent ni le tuteur légal, vous devrez fournir un document confirmant l'accord de vos parents ou de votre tuteur légal ainsi que leur documents d'identité.

Article 1 : Réservation

1. La réservation est réputée formée lors de la validation des données bancaires.
2. Le client pourra réserver sur le Site web, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre limité de chambres par réservation et sur un seul Service mobile. Pour toutes réservations de plus de 4 (quatre) chambres, l'Hôtel se réserve le droit d'appliquer des conditions tarifaires et des politiques d'annulation particulières aux contrats correspondants.
3. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur la demande de réservation.
4. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.
5. La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :
 - étape 1 : choix de la chambre et d'un tarif ;
 - étape 2 : sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires (valable uniquement sur le site) ;
 - étape 3 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif, prestation complémentaire) ;
 - étape 4 : renseignement des coordonnées du client ;

étape 5 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement

étape 6 : consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;

étape 7 : validation de la réservation par le client.

L'Hôtel accuse réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique au client à l'adresse électronique qu'il a préalablement renseignée récapitulant l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée.

Article 2 : Conditions d'annulation

1. Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-20 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. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.
4. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur l'e-mail de confirmation par l'intermédiaire du bouton. «Gestion de la réservation».
5. En cas d'interruption du séjour (départ imprévu) le client devra s'acquitter aussi de la nuit du jour de son départ. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera effectué.
6. Sauf disposition expresse contraire, les chambres sont mises à disposition à partir de 15 heures le jour de l'arrivée et le client doit quitter la chambre avant 12 heures le jour de la fin de la réservation. Le départ tardif est possible sur demande, en fonction de la disponibilité des chambres et moyennant un tarif supplémentaire.

Article 3 – Prix

1. Les prix sont indiqués en euros. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA (10%) sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
2. 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.
3. Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

Article 4 : Modalités de paiement

1. Le règlement de l'ensemble des prestations fourni directement par l'hôtel se fera directement auprès de l'hôtel (exception faite pour les réservations pré payables au moment de la réservation).
2. 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 directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme visuel.

3. Le débit du paiement s'effectue à l'hôtel lors de l'arrivée, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié d'arrhes.
4. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.
5. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, le prix de la restauration si le petit déjeuner est choisi, les taxes et toutes autres prestations complémentaires sélectionnée par le client, sauf la taxe de séjour
6. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'hôtel débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation.
7. La carte de crédit utilisée pour un prépaiement peut être demandée par la réception lors de l'arrivée à l'hôtel. Elle doit être au nom de la réservation. Dans le cas inverse, l'hôtel pourra demander au client de payer les arrhes sur place avec sa propre carte bancaire en échange de quoi l'hôtel remboursera les arrhes initialement versées sur la carte ayant servi à réaliser la réservation.

Article 5 : Délogement

En cas de force majeure d'événements exceptionnels ou de problèmes techniques dans l'hôtel rendant impossible le séjour du client, l'hôtel mettra tout en œuvre pour trouver un hébergement alternatif, si possible dans un hôtel de même catégorie ou de catégorie supérieure. L'éventuel surcoût de la chambre sera pris en charge par l'hôtel.

Article 6 : Séjour à l'hôtel

1. Il est demandé au client, lors de son arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche d'arrivée. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier son identité. L'hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation si le client ne présente pas une pièce d'identité.
2. Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre de manière raisonnable et conformément à sa destination. 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. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.
3. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques (accès WIFI) mises à sa disposition par l'hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins illicites. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.
4. Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens dommages résultant de l'utilisation du réseau Internet tels que pertes de données, virus, rupture de service.
5. Les animaux de compagnie ne sont pas admis au sein de l'établissement.
6. Il n'est pas permis de fumer ou de vapoter à l'intérieur de l'hôtel. Dans le cas contraire, le client s'expose à une pénalité correspondant à la fermeture et au nettoyage intégral de la chambre.

Article 7 : Réclamations

- Toute réclamation devra être adressée à l'hôtel ou par courrier recommandé A/R, au plus tard 15 jours après la date de départ, sous peine de forclusion.

Après avoir saisi le service des réclamations de l'hôtel, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site :

www.mtv.travel Adresse postale : Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17

- Information relative à la plateforme européenne de règlement des litiges : en cas d'échec dans la résolution du litige, le client a également la possibilité de saisir le service de réclamation de l'hôtel sur la plateforme européenne de règlement de litige appartenant à la commission européenne :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

Article 8 : Responsabilités

1. Les photographies présentées sur le site 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, 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.

2. L'hôtel ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, imprévisible et insurmontable, du fait du client ou fait de ses partenaires, tels que l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

Article 9 : Respect de la vie privée et protection des données à caractère personnel

1. L'Hôtel met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont il est responsable.

2. Dans le cadre de ce traitement, l'Hôtel collecte des informations concernant l'identité du client, son adresse mail et/ou postale, son numéro de téléphone, les informations de la carte de crédit nécessaire pour le paiement de la chambre et d'autres informations en lien avec des exigences particulières du client.

3. Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

4. Toute prestation fera l'objet d'un enregistrement accessible par le client sur simple demande à l'adresse e-mail de l'hôtel.

5. Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement général sur la protection des données entré en vigueur le 25 mai 2018, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles traitées les concernant.

6. 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.

7. Ce droit peut être exercé sur simple demande écrite à l'adresse email, qui répondra aux demandes formulées.

8. La finalité du traitement des données personnelles collectées correspond aux obligations relatives aux prestations réalisées (gestion des clients, prospection commerciale, réalisation des statistiques).

9. Démarchage téléphonique – information **BLOCTEL** : Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique :

<https://www.bloctel.gouv.fr/>

Article 10 : Loi applicable - langue

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

La langue faisant foi est le français. Si les conditions générales de vente venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudrait sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties

Article 11 : Evolution / modification des conditions générales de vente par Internet

Les présentes Conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des Conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.