

Conditions Générales de Ventes

Les termes utilisés dans les présentes comportant une majuscule sans qu'ils aient préalablement été définis ont le sens qui leur est donné ci-après :

« Client » désigne une personne physique, majeure, agissant pour ses besoins personnels et disposant de la pleine capacité juridique de s'engager au titre des présentes.

« Conditions de vente du tarif réservé » désigne les conditions particulières de chaque réservation effectuée par le Client.

« Confirmation de réservation » désigne le document récapitulant les détails de la réservation faite par le Client, envoyé par le site Internet ou l'Hôtel au Client.

« Demande de réservation » désigne toute demande de réservation de chambre d'hôtel effectuée par le Client.

« Hôtel » désigne l'hôtel Romance Malesherbes, exploité par la SEHSG Hôtel Saint-Georges au capital de 100 000 €, dont le siège social sis 189, rue Gratien Parize – 97123 SAINT-CLAUDE, immatriculée au RCS de Pointe-à-Pitre sous le numéro 851 080 234.

« Partenaires » désigne tous prestataires de services ayant conclu un contrat de prestation de services ou accord de partenariat avec l'Hôtel.

« Service » désigne tout service de réservation de chambre d'hôtel effectuée par le Client sur le site Internet de l'Hôtel ainsi que les prestations annexes proposées.

« Site Internet de l'Hôtel » désigne le site internet dédié à l'Hôtel accessible à l'adresse suivante <https://hotelsaintgeorges.gp>.



Article I. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

HOTEL SAINT-GEORGES

Les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de réservation de chambres d'hôtel et de prestations annexes proposés aux consommateurs et clients sur le site Internet de l'Hôtel, directement sur place ou par téléphone. Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur le site internet de l'Hôtel, à son arrivée ainsi qu'en chambre. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute réservation. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Article II. PARCOURS DE RESERVATION

Pour tous les Clients, les chambres réservées sont mises à disposition à partir de 14 heures le jour d'arrivée. Elles doivent être libérées au plus tard à 12 heures le jour du départ, tout dépassement de ce délai peut entraîner un supplément : Early check in pour les arrivées avancées ou late check out pour les départs tardifs.

1/ La réservation peut s'effectuer en direct à l'hôtel, sur le site internet de l'hôtel et des autres partenaires, par courriel ou par téléphone. Sauf dernière minute, ce mode de réservation fait l'objet d'une confirmation par l'Hôtel. La confirmation de réservation est automatiquement envoyée au client, qu'importe la provenance de sa réservation.

2/ Pour que la réservation soit définitive, réservation de dernière minute ou pas, le client doit obligatoirement laisser une empreinte de carte bancaire à la réception de l'Hôtel AVANT son arrivée à l'Hôtel, exception faite pour les réservations effectuées via nos partenaires touristiques qui ont leur propre procédure.

- Si la réservation est effectuée sur le site internet de l'hôtel, le client paye en ligne la première nuitée en guise de prépaiement.

- Si la réservation est effectuée sur le site internet d'un de nos partenaires, l'Hôtelier récupère les coordonnées bancaires transmises par le Client sur le site concerné ou le moyen de paiement transmis par le site partenaire. Dans ce cas précité, l'Hôtelier s'engage à n'utiliser ces coordonnées qu'en cas d'annulation comme spécifié dans l'Article 3 des présentes CGV.

- Si la réservation est effectuée directement auprès d'un de nos partenaires, celui-ci envoie à l'Hôtel une confirmation écrite de la réservation avec les informations du Client selon les conditions de ventes spécifiques aux partenaires.

Article III. ANNULATION

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/ Sont considérés comme annulation :

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

2/ 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.

3/ Le Client paye les jours consommés. Toutefois, des frais d'annulations peuvent être appliqués en fonction de certaines situations (à voir avec le Service Réservation).

4/ Délais d'annulation :

- Annulation gratuite, jusqu'à 48h avant la date d'arrivée
- Paiement de la première nuit (sans taxes de séjour et non rem, si annulation 24h avant la date d'arrivée ou le jour J)

Société d'Exploitation Hôtelière Saint-Georges (SEHSG SAS)

189 rue Gratiem Parize 97120 SAINT-CLAUDE

Tél : +590 (0)5.90.44.63.63 – e-mail : contact@hotelsaintgeorges.gp - www.hotelsaintgeorges.gp

RCS Pointe à Pitre – SIRET 851 080 234 00020 – APE 5510Z

5/ 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 IV. 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 V. PRIX

Les tarifs sont exprimés en Euros. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur le jour de la réalisation de la réservation. **Les tarifs sont majorés de la taxe de séjour.** 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. En tout état de cause, si la réservation (nombre de chambres, et/ou de repas) s'avérait inférieur d'au moins 10% à la réservation initiale, le Client pourrait se voir attribuer de nouveaux tarifs en raison des prestations minorées.

Article VI. MODALITES DE REGLEMENT

Article L. 221-14 du code de la consommation selon lequel :

« Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison. »

1/ Acompte

Uniquement pour les groupes : il doit être réglé 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/ Prépaiement

Le prépaiement s'entend de tout paiement effectué au moment de la réservation par le Client. Le montant qui est débité lors de la réservation comprend le montant total indiqué lors de la réservation sans les taxes de séjour.

3/ Garantie bancaire

La garantie de la réservation par la carte bancaire s'entend de la prise des données de paiement du Client lors de la réservation. La carte bancaire du Client n'est pas débitée et le paiement du séjour s'effectue directement auprès de l'Etablissement le jour de l'arrivée

ou du départ selon l'Etablissement, sauf si le Client ne se présente pas à l'Etablissement et qu'il n'a pas préalablement annulé sa réservation selon les conditions d'annulation du tarif réservé.

4/ Solde

Pour une chambre d'hôtel, 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.

5/ 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. En cas des chèques impayés, des frais peuvent être ajoutés.

Article VII. TRANSPORT

L'Hôtel a la capacité de proposer des prestations liées au transport telles que : la demande de Navettes, Taxis et/ou Location de Voitures. Il s'agit d'une mise en relation avec les prestataires respectifs.

Article VIII. MANQUEMENTS, DÉGRADATIONS PAR LE CLIENT

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.

En ce qui concerne les comportements perturbateurs dérangeant l'ordre public et la tranquillité des autres clients, l'Hôtelier peut décider d'encaisser une caution d'un montant équivalent à la nuitée sans les taxes de séjour. Ce type de situation est classée comme un manquement aux règles de l'Hôtel (voir article III).

1/ 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 conserver l'acompte.

2/ Accès à la piscine et Squash :

L'accès à la piscine est réservé aux clients de l'Hôtel et des points de vente.

Le Client s'engage à respecter le Règlement intérieur d'utilisation des prestations précitées ; en outre l'utilisation par les mineurs se fait sous l'entière responsabilité des parents ou représentants légaux.

L'accès au squash se fait sous la responsabilité et l'autorisation de l'association T-squash.

Article IX. 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.

De plus, tout effet appartenant à l'hôtel dont le client disposerait dans sa chambre ou dans les parties communes, sera facturé en cas de vol, de détérioration.

Article X. ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans l'hôtel. Tout Client qui se présenterait accompagné d'un animal se verra refuser l'accès à l'hôtel et les conditions d'annulation de l'article 3 lui seront appliquées.

Article XI. TABAC

Le Tabac est autorisé en terrasse des chambres et espaces extérieurs (mis à disposition). Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des chambres. Le client s'expose à une amende s'il déclenche le système incendie dans ce cas.

Article XII. 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 XIII. 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, fait du Prince, 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 XIV. MODIFICATION

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment. Dans ce cas, l'Hôtel transmettra les modifications au Client avant le début des prestations. Dès lors, la nouvelle version des CGV s'appliquera aux relations entre les parties.

Article XV. 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 XVI. RECLAMATIONS ET LITIGES

En cas de contestation, réclamation ou désaccord sur une partie de la facture, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer par écrit à l'établissement concerné, le motif et le montant de la contestation, dans un délai de 7 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. 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 XVII. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Lorsque le Client utilise le Site, notamment lorsqu'il effectue une réservation, les informations collectées dans le cadre de la réservation sont destinées à l'Hôtel pour les besoins de l'exécution de la réservation.

Le Client peut à tout moment exercer les droits dont il dispose au titre de la réglementation en matière de protection des données personnelles. Toutes les informations utiles à cette fin sont indiquées dans les mentions légales au bas de la page du site internet.

Article XVIII. DROIT DE RETRACTATION

L'article L. 221-28 définit les cas où le droit de rétractation ne peut être exercé.

L'article L.221-28-12° du code de la consommation prévoit que pour les contrats de « prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée », le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation lorsqu'il contracte à distance.

Cependant, l'article L.221-5 du code de la consommation dispose que :

« Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ; (...). »

Par conséquent, dans le cadre de la vente à distance des prestations que nous proposons, le consommateur ne bénéficie pas et ne peut exercer son droit de rétractation.

Article XIX. MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION ET OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

L'article L. 616-1 du code de la consommation énonce que : « Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'État, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. »

L'article R. 616-1 du même code dispose que : « En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »

L'article L. 223-2 du code de la consommation prévoit que :

« Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur. »

De ce fait :

1. Le client est informé par l'Hôtel Saint Georges de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

2. Après avoir saisi le service client ou l'hôtel pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage s'il estimait devoir contester la décision de l'hôtelier en s'adressant à Médiation Tourisme et Voyage BP 80303, 75823 Paris Cedex 17 – info@mtv.travel – www.mtv.travel. La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

3. L'Hôtel Saint Georges informe également le client de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir. Le client peut y accéder depuis le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Article XX. LOI APPLICABLE

La loi applicable est la loi française.

Article XXI. 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 XXII. SERVICES ANNEXES

Les services proposés par l'Hôtel tels que réservation de forfait, d'excursion ou location de matériel sont régis par les conditions de vente des prestataires concernés.