

# Conditions générales de vente Au Palmyre Hôtel

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités et conditions permettant aux clients d'Au Palmyre Hôtel de bénéficier de l'ensemble des prestations, et notamment du service de réservation proposés. Il appartient au client d'en prendre connaissance avant toute demande de prestation. Elles font partie intégrante du contrat de vente et leur acceptation complète et sans réserve est réputée acquise dès lors que le client effectue sa demande de réservation.

## **1 – Application des conditions générales de vente et capacité**

Les présentes CGV s'appliquent à toute réservation de prestation auprès de l'établissement Au Palmyre Hôtel. Tout client d'Au Palmyre Hôtel reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

## **2 – Tarification et prestations**

### 2.1 – Tarifs

Les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise, en amont et pendant la réservation.

Ils s'entendent par chambre pour une date déterminée et peuvent faire l'objet d'une majoration selon le nombre d'occupants de la chambre, en fonction des capacités d'accueil relatives à chaque catégorie de chambre, et comme précisé sur l'ensemble de nos tarifs.

L'hôtelier est libre de faire varier ses prix à tout moment. Aussi, seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

Sauf mention contraire explicitement confirmée par l'hôtelier, les prix des chambres n'incluent aucune option ou prestation annexe (petit-déjeuner, consommations au bar, etc.).

La taxe de séjour est à régler en sus des tarifs appliqués par l'hôtel, selon les dispositions régies par la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique (CARA).

Toute modification du mode de calcul ou de perception de la taxe de séjour, tout changement du taux applicable à la TVA ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutés sur les prix indiqués à la date de facturation.

### 2.2 – Prestations

Outre le service d'hébergement, les prestations optionnelles proposées par Au Palmyre Hôtel sont facturées en sus des tarifs des chambres indiquées, et sont payables sans délai : petit-déjeuner, consommations au bar de l'hôtel, présence d'un chien, etc. Il est à noter que les chiens doivent être tenus en laisse, et sont interdits dans les espaces de restauration pour des raisons d'hygiène.

Toute carte de chambre ou télécommande pour le parking endommagée ou perdue sera facturée selon le tarif en vigueur affiché à la réception.

Soit 18€ TTC pour la carte de chambre et 25€ TTC pour la télécommande.

## **3 – Conditions de réservation et paiements**

3.1 – Les réservations s'effectuent par le biais du site internet de l'hôtel, par courrier, mail ou directement auprès de la réception de l'établissement. Afin de garantir la réservation, des arrhes (30%) seront demandées lors de la réservation.

3.2 - Les offres spéciales et promotions sont payables en totalité dès la réservation, et ne peuvent faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Il ne sera accordé aucun remboursement sur ces séjours en cas de dédit du client.

3.3 – Lors de la réservation, le client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées pour le traitement de sa demande. Au Palmyre Hôtel ne saurait être tenu responsable de toute information frauduleuse ou erronée transmise par le client qui est par ailleurs susceptible de se voir demander la présentation d'une pièce d'identité, et de compléter une fiche de police si nécessaire. En outre, chaque client est responsable du choix des services qu'il réserve, et de leur adéquation à ses besoins, l'hôtelier ne pouvant de ce fait pas être inquiété à cet égard.

3.4 – Toute réservation est effectuée pour le compte personnel du client. L'hôtelier se réserve le droit de refuser l'accès à l'établissement à toute personne non mentionnée sur le contrat de réservation, ou à tout mineur non accompagné d'au-moins un de ses parents ou représentant légal.

3.5 – Le paiement des prestations réservées auprès de l'hôtel, y compris pour le versement des arrhes garantissant la réservation, sont payables par carte bancaire ou espèces. Dans le cas d'un prépaiement ou d'une demande de pré-autorisation par carte bancaire, il sera demandé au client de se présenter en réception avec la même carte bancaire. De même, en l'absence de réservation, il sera demandé au client, dès son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter sa carte bancaire, afin de garantir le paiement des sommes afférentes aux prestations consommées sur place. Les chèques bancaires sont refusés (article 1649 quater E du CGI). Tout retard de paiement donnera lieu à la facturation des pénalités de retard à 1 fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur sans mise en demeure préalable.

#### **4 – Annulation ou modification de la réservation**

**S'agissant de prestations de services d'hébergements proposés par l'hôtel Au Palmyre Hôtel, il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article L.221-28 alinéa 12 du code de la consommation, aucun droit de rétractation ne pourra être exercé par le client.**

4.1 – Dans le cas d'une offre promotionnelle ou d'un prépaiement à la réservation, aucune modification ou annulation ne sera admise, et aucun remboursement ne sera effectué.

4.2 – Toute demande de modification des prestations devra être formulée par écrit (par mail ou voie postale) dans les meilleurs délais. L'établissement confirmera l'acceptation de ces modifications en fonction de ses disponibilités uniquement. Tout coût supplémentaire lié au changement de prestations par rapport à la réservation initiale sera supporté par le client aux tarifs applicables en vigueur au jour de la modification.

Dans le cas d'un départ anticipé, d'une arrivée décalée, de la modification du nombre de personnes à la baisse, aucun rabais ou remboursement ne sera accordé. La totalité des sommes prévues au contrat de réservation initial sera exigée.

4.3 – Pour toute annulation survenant à plus de 5 jours de l'arrivée (la date retenue est celle de l'enregistrement de la demande par l'hôtel, qui en adressera confirmation écrite au client) les arrhes seront remboursées (sauf mention spécifique liée à une offre promotionnelle ou explicitement précisée à la réservation).

Dans les mêmes conditions, seuls les arrhes seront conservées pour une annulation effectuée entre 30 et 5 jours avant la date d'arrivée prévue.

Toute annulation effectuée à moins de 3 jours de l'arrivée entraînera la facturation de l'intégralité des sommes initialement conclues à la réservation. Il en sera de même en cas de no-show (non présentation à la date d'arrivée). En cas de no-show, le séjour sera réputé annuler de plein droit dès le lendemain 11h00, et la prestation d'hébergement prévue au contrat sera caduque.

## **5 – Modalités d'occupation**

Les chambres sont mises à disposition du client à partir de 15h et doivent être libérées au plus tard à 11h le jour du départ. Tout dépassement de ce délai entraînera la facturation d'une nuitée supplémentaire.

Tout mineur séjournant dans l'établissement devra être accompagné d'au-moins un de ses parents ou représentant légal durant la totalité du séjour.

Les demandes de prestations non prévues à la commande seront honorées par l'établissement dans la limite de ses disponibilités.

Le client s'engage à utiliser les services de l'hôtel en respectant les présentes et le règlement intérieur de l'établissement. Tout manquement au règlement intérieur ou comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public entraînera le départ immédiat du client à la demande de la direction de l'hôtel ou de ses représentants. Le client devra s'acquitter de toute somme due au titre des prestations déjà consommées, et quittera l'établissement sans délai. Dans le cas où le règlement du séjour a déjà été effectué, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

Le client s'engage également à ne pas utiliser les ressources informatiques mises à sa disposition (réseau wifi notamment) à des fins de représentation, de reproduction, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou droit voisin.

Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Un coffre-fort en chambre est à sa disposition.

En cas de dégradation dont il serait à l'origine, le client devra le signaler en réception sans délai, et supportera les coûts de remise en état imputables aux dommages qu'il aura causés.

## **6 – Responsabilité de l'hôtel**

L'établissement s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir les prestations prévues au client. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de problèmes techniques imprévisibles.

Par ailleurs, il ne saurait être tenu responsable des inconvénients ou dommages liés à l'utilisation d'internet dont : la mauvaise transmission et/ou réception de donnée et/ou information sur internet, la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ou tout dysfonctionnement qui y serait lié, sans que cette liste soit limitative.

## **7 – FORCE MAJEURE**

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Il en est notamment ainsi en cas de grève, insurrection, émeute, prohibitions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent. Les clients supporteront notamment seuls

les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

## **8 – RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation doit être formulée auprès de l'hôtelier et ce, dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de réalisation du service. Elle sera étudiée pour vous apporter une réponse dans les plus brefs délais, et vous apporter le maximum de satisfaction. Si toutes les propositions de l'hôtelier ne donnaient pas satisfaction, ou en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, l'article L 152-1 du code de la consommation prévoit la possibilité pour le client de saisir un médiateur

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et à la compétence des tribunaux de Charente Maritime

## **9 – DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

Au Palmyre Hôtel met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable. Les informations qui vous sont demandées lors de la réservation sont indispensables au bon traitement de votre demande. Elles sont également susceptibles, sauf refus de la part du client, d'être utilisées par l'hôtelier pour l'envoi d'informations commerciales et promotionnelles, et de questionnaires de satisfaction. Le client dispose d'un droit d'accès à ces données auprès de l'hôtel. Pour plus d'information sur le traitement des données à caractères personnel, merci d'adresser votre demande au responsable RGPD de l'établissement.