



Grand Hôtel de l'Europe

PREAMBULE

Les conditions générales de vente (CGV) régissent les rapports entre l'hôtelier et son client individuel ou en groupe, ainsi que ces contrats avec des professionnels du tourisme. Pour la clientèle de groupe, elles ont été fixées par la Loi n°92.645 du 13 juillet 1992, complétée par le décret n°94.490 du 15 juin 1994 et ses deux arrêtés du 22 novembre 1994.

Les présentes CGV s'appliquent aux opérations conclues par l'hôtelier avec des non professionnels du voyage. Pour les ventes conclues avec des groupes professionnels ou non (agence, rassemblement, association, club,...), des conditions spéciales s'appliquent (CF Conditions spécifiques groupes).

Les conditions générales de vente et les conditions spéciales forment un ensemble qui fait partie intégrante du contrat de vente et dont l'acceptation globale est obligatoire avant la conclusion de toute vente.

DÉFINITION

L'Hôtelier : Ce terme désigne le Grand Hôtel de l'Europe

Le Client : Ce terme désigne la personne ayant effectué la réservation et/ou la personne séjournant à l'hôtel.

Le Séjour : Ce terme définit l'ensemble des produits et prestations fournis par l'hôtelier au profit du client.

Les prestations complémentaires : Ce terme désigne l'ensemble des prestations non incluses dans le séjour.

ARTICLE 1 : Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations fournies par l'établissement. Ces conditions générales de ventes sont adressées au client en même temps que le devis, pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, documents commerciaux, etc.

ARTICLE 2 : Réservation – Arrhes

Le client doit confirmer 100% du montant de sa réservation avant la date de fin d'option par courrier ou mail accompagnée d'un versement en virement ou carte de crédit via le lien de paiement sécurisé de notre site internet. A défaut de versement, l'établissement ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des espaces/chambres réservés.

ARTICLE 3 : Organisation de la réservation

– Chambres : Les chambres seront mises à disposition des bénéficiaires à partir de 15h30 et doivent être libérées le jour du départ avant 10H30. Tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation de frais supplémentaires

– Petit-déjeuner : le client doit annuler le nombre de petit-déjeuner au plus tard la veille, heure limite 19h00. Au-delà, l'hôtel se réserve le droit de facturer les petits-déjeuners même s'ils ne sont pas consommés.

– No-show : Les no-shows/non présentation (prestations commandées non annulées) seront facturés sur la base de la totalité du séjour.

–Lors de son départ, le client doit remettre la clef (et le porte-clef) à la réception. La non restitution de la clé (et/ou du porte-clef) sera facturée 50€.

Il est demandé au Client de prévoir une arrivée avant 20h30. Quel que soit le type de réservation, le client devra impérativement se rapprocher de la réception dans le cas d'une arrivée tardive.

ARTICLE 4 : Animaux :

Les animaux domestiques (chiens et chats) sont acceptés moyennant un supplément de 8€/jour et demeurent sous la responsabilité du client.

La direction demande aux clients que leur animaux domestiques ne montent pas sur les lits, ne restent pas seuls dans les chambres, soient tenus en laisse dans les espaces communs. Des sacs pour déjections et des poubelles sont à votre disposition devant le Kiosque. En cas de dégradation, un forfait de 100€ sera facturé.

ARTICLE 5 : Parking

L'hôtel ne dispose pas de parking privé. Vous retrouverez plusieurs stationnement devant et aux alentours de l'établissement totalement gratuit.

-Parking de l'Église en face de l'hôtel de 20 places entièrement gratuit.

-Parking du Touring accolé à l'hôtel de 20 places entièrement gratuit.

-Parking de la Volane à 270 mètres de l'hôtel de 180 places entièrement gratuit.

Compte tenu de sa gratuité, cet événement ne pourra être reproché à l'hôtelier. De même, l'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation de véhicule.

ARTICLE 6 : Définition séjour

–Séjour court (jusqu'à 4 nuitées) : nous n'effectuons pas de changement de draps ni de serviettes, sauf sur demande. Cela nous permet de préserver les ressources et de respecter l'environnement.

–Séjour long (au-delà de 4 nuitées) : Vous retrouverez sur votre poignée de porte un accroche-porte avec l'inscription 'Merci de faire la chambre'. En plaçant cet accroche-porte à l'extérieur de votre chambre, nous considérons que vous souhaitez un changement de draps et de linge et que vous n'occupez pas la chambre. Notre personnel s'occupera de la remise en ordre de votre chambre.

ARTICLE 7 : Modification des prestations

Toute demande de modification des prestations par rapport à la réservation faite, devra être adressée par écrit à l'établissement.. La modification ne pourra être acceptée et confirmée qu'en fonction des disponibilités de l'établissement au moment de la demande.

ARTICLE 8 : Conditions d'annulation totale ou partielle

–Annulation gratuite jusqu'à 2 jours avant l'arrivée.

–Passé ce délai, le montant correspondant à la première nuit du séjour sera facturé.

–En cas de non présentation, 100% du montant total de la réservation sera prélevé.

ARTICLE 9 : Délogement

En cas de force majeure, l'établissement se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement les participants dans un hôtel de proximité et de catégorie équivalente pour les prestations de même nature, les frais inhérents au transfert restant à la charge de l'établissement, qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

ARTICLE 10 : Prix

Les tarifs sont exprimés en euros TTC. Les tarifs confirmés sur la demande de réservation sont fermes jusqu'à la date de fin de levée d'option. Passé ce délai, ils sont susceptibles d'être modifiés en fonction des conditions économiques. Les tarifs applicables sont alors ceux en vigueur le jour de la réalisation de la prestation. Ils pourront 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

ARTICLE 11 : Séjour promotionnel

Les promotions uniquement sur Internet sont non cumulables, non modifiables, ni annulables et sont valables au prix et dates indiquées. Conditions particulières : les informations relatives à la carte bancaire du client sont nécessaires pour bénéficier de ces promotions. Toute modification ou annulation est impossible après la réservation. En cas d'annulation, le montant du forfait est intégralement dû.

ARTICLE 12 – Evolution des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être à tout moment complétées et/ou modifiées par le Grand Hôtel de l'Europe, notamment en considération de changements normatifs. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales de Vente sera mise en ligne sur internet. La nouvelle version des Conditions Générales de Vente par internet s'appliquera alors automatiquement à tous les Clients.

Il est recommandé de télécharger et/ou d'imprimer les Conditions Générales de Vente afin d'en conserver une copie au jour d'une réservation, dès lors que celles-ci sont susceptibles de modifications. Néanmoins, toute modification intervenant après la confirmation d'une réservation ne pourra être appliquée à cette réservation.

ARTICLE 13 : Modalités de règlement

L'établissement accepte principalement les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, les virements (frais à la charge du Client) et les espèces.

Les chèques ne sont pas acceptés.

Ils demeurent pour la clientèle professionnelle et de groupe en règlement de solde.

À la fin de votre séjour, les arrhes seront déduites sur la facture finale, pour la période initialement prévue. Les factures du solde sont payables à réception le jour du départ. Sauf dispositions contraires, aucun délai de paiement n'est accordé. Le règlement des extras (petit déjeuner, taxe de séjour...) réclamé aux participants, sera assuré par les participants concernés avant leur départ. A défaut de règlement, la facture sera adressée au client qui s'engage à la régler à la réception.

Tout retard de règlement donnera lieu à la facturation des pénalités de retard égales à 1 fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur sans mise en demeure préalable.

ARTICLE 14 : Assurance – détérioration – casse – vol

Le client doit assurer la garde de ses biens et matériels. Le client devra informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine. Il est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, (chambre, espaces communs, salon de thé, salle du petit déjeuner, salle restaurant, sanitaires, extérieur) à supporter les coûts de remise en état.

ARTICLE 15 : Recommandations

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boissons, ni denrées alimentaires sans autorisation préalable de la direction. Le client s'engage à faire respecter, par les participants et leurs invités, l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumée). Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent. Le responsable du Grand Hôtel de l'Europe mettra en garde toute personne qui, ne se conformera pas aux prescriptions de la présente et, dans les cas extrêmes d'agitation et mauvaise tenue, fera appel aux services de sécurité territoriaux. 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 remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Pour le respect du repos des autres clients, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit, particulièrement entre 22h30 du soir et 9h du matin. Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne ou d'un animal sous sa responsabilité, pourra amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement sans qu'il soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R.1334-30 et R.1334-31 du code de la Santé Publique).

ARTICLE 16 : Force majeure

L'établissement pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution s'il se trouve dans l'impossibilité de les assumer du fait de la survenance d'un cas de force majeure, et notamment en cas de destruction totale ou partielle de l'établissement, grève etc...

ARTICLE 17: Réclamation et médiation

Toute réclamation doit être formulée par écrit auprès de l'hôtelier dans un délai de 10 jours à compter de la date de fin de son séjour, sous peine de forclusion. Tout différend, toute réclamation ou tout litige relatif aux modalités de réservation d'un séjour ou d'une chambre d'hôtel sont soumis au droit français.

Il est rappelé au client, conformément à l'article L.121-21-8 12° du Code de la Consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la Consommation.

Après avoir saisi le service de réception du Grand Hôtel de l'Europe 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 figurent ci-après :

Médiation Tourisme et Voyage

BP 80 303 75 823

Paris Cedex 17

Site internet : www.mtv.trav

En cas de litige, et faute d'accord amiable, les tribunaux compétents seront ceux du lieu du siège social de la société exploitant l'hôtel, en l'occurrence et en ressort, la ville la plus proche : AUBENAS (Ardèche).

CONDITION SPECIFIQUES (GROUPE)

DÉFINITION

L'Hôtelier : Ce terme désigne le Grand Hôtel de l'Europe

Groupe : Est considéré comme un groupe toute entité, agence, comité d'entreprise, association, club, rassemblement de personnes dans le cadre de voyages organisés, séminaires, réunions, ateliers, événements, congrès ou autres manifestations auxquelles participent les occupants.

Toute réservation supérieure ou égale à 9 personnes dont le prix fait l'objet d'un devis ou règlement global.

ARTICLE 18 : Prix

Les prix indiqués sur le devis présenté sont T.T.C. (net de toutes autres taxes).

ARTICLE 19 : Arrhes

Afin de valider le séjour, un versement d'arrhes égal à 30% du séjour sera demandé pour valider la réservation.

Le versement d'arrhes vaut acceptation totale des présentes Conditions Générales de Vente.

Le versement d'arrhes est versé après prise de connaissance, et emporte acceptation, de l'ensemble des clauses du présent contrat, et notamment des conditions de réservation et frais d'annulation exposés ci-dessous

ARTICLE 20 : Facturation

Le solde de la facture doit être payé le jour d'arrivée au plus tard avant l'arrivée du groupe, ou dès le lendemain de la réception de la facture proforma. Tout retard ou défaut de paiement constaté par l'hôtel lui confère le droit de rompre le présent contrat et d'annuler toutes les éventuelles réservations à venir, sans remboursement des acomptes versés.

La facturation se fera selon le prix convenu dans le devis, est acceptée par le versement d'arrhes. Il tient compte de la T.V.A. applicable au jour de la réservation

Ainsi, tout changement du taux de T.V.A., ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités, sera répercuté automatiquement sur les prix à la date de facturation.

Toute facture individuelle d'extra non réglée par le participant concerné sera imputée sur la facture principale du séjour.

ARTICLE 21 : Annulation hôtelier

Toute réservation ferme (avec des arrhes) et confirmée par l'hôtelier, ne pourra être annulée, sauf cas majeur décrit dans l'article 16 des CGV ci-dessus, empêchant le bon déroulement du séjour. Dans ce cas, les responsables de groupes ou agences, seront informés par mail ou appel téléphonique du principe faisant obstacle.

Dans tous les autres cas, l'hôtelier se réserve la possibilité de modifier le séjour, ou de proposer un voyage de substitution.

ARTICLE 22 : Conditions d'annulation client

- Annulation avant 90 jours : remboursement de l'acompte versé.
- Annulation de 90 jours à 45 jours : 70% de l'acompte à rembourser.
- De 45 jours à 30 jours : 50 % de l'acompte à rembourser.
- De 30 jours au no-show : Aucun remboursement.

ARTICLE 23 : Situation non couverte par les présentes CGV

Si une situation se produit et qu'elle n'est pas couverte par les Conditions Générales de Vente, nous résoudrons ce cas sur la base de la bonne foi et de l'impartialité et, le cas échéant, en prenant les mesures correspondant aux pratiques du marché.