

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Réservations individuelles

Exploitant	SNC Hôtelière de Champagne
Adresse	75, place Drouet d'Erlon – 51100 Reims – France
Immatriculation	RCS Reims 832 251 896 • SIRET 832 251 896 00011 • TVA intracommunautaire FR 47 832251896 • Code NAF 5510Z
Contact	Téléphone : 03 26 47 39 03 • E-mail : reservation@hotel-centre-reims.fr

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux réservations individuelles de chambres et, le cas échéant, de prestations complémentaires effectuées directement auprès de l'établissement, notamment via son site internet, par téléphone, par courrier électronique ou à la réception.

Elles ont vocation à encadrer la relation contractuelle entre l'établissement et tout client consommateur réservant pour ses besoins personnels. Elles ne régissent pas les contrats groupes, séminaires, allotements, contrats entreprise ou conditions particulières négociées, qui demeurent soumis à une documentation spécifique.

2. Objet des prestations

L'établissement propose des prestations d'hébergement, assorties ou non de services complémentaires tels que petit-déjeuner, parking, accueil d'animaux ou toute autre prestation proposée au moment de la réservation.

Les caractéristiques essentielles des prestations, les tarifs applicables ainsi que les éventuelles options incluses ou non incluses sont précisés avant la validation de la réservation.

3. Acceptation des conditions générales de vente

Toute réservation implique la consultation préalable et l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le client reconnaît avoir pris connaissance, avant la conclusion du contrat, des informations essentielles relatives aux prestations réservées, au prix, aux modalités de paiement, aux conditions d'annulation, aux horaires d'arrivée et de départ ainsi qu'aux présentes conditions.

4. Réservation

La réservation devient ferme et définitive après validation du processus de réservation et selon les modalités prévues par le tarif sélectionné : paiement intégral ou partiel, fourniture d'une garantie bancaire valide, ou confirmation écrite de l'établissement.

L'établissement se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute réservation en cas de motif légitime, notamment indisponibilité, incident de paiement, coordonnées manifestement erronées, comportement antérieur fautif ou utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement.

5. Prix

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, hors taxe de séjour sauf mention contraire. Le prix applicable est celui affiché au moment de la réservation.

Toute prestation complémentaire non expressément incluse dans le tarif réservé demeure facturée en sus.

En cas de modification des taxes légales ou réglementaires applicables, notamment de la TVA ou de la taxe de séjour, ces variations pourront être répercutées sur le prix des prestations.

6. Modalités de paiement

Les modalités de paiement dépendent du tarif sélectionné par le client : tarif prépayé, tarif garanti par carte bancaire ou paiement sur place selon les conditions précisées lors de la réservation.

Pour tout règlement par chèque ou en espèces, une pièce d'identité officielle pourra être demandée.

Les extras et prestations complémentaires consommés sur place — notamment minibar, téléphone, blanchisserie ou tout autre service additionnel — sont payables directement à l'établissement avant le départ du client.

7. Conditions d'annulation et de modification

Les conditions d'annulation et de modification applicables sont celles précisées lors de la réservation et rappelées dans la confirmation adressée au client.

Sauf stipulation particulière contraire, une réservation au tarif flexible peut être annulée sans frais jusqu'à l'échéance mentionnée lors de la commande. Au-delà de ce délai, des frais d'annulation sont dus dans les conditions du tarif réservé.

Les tarifs non annulables, non modifiables ou non remboursables ne donnent lieu à aucun remboursement en cas d'annulation, de modification, d'interruption de séjour ou de non-présentation.

Toute modification de dates, de durée de séjour, de nombre de personnes ou de catégorie de chambre reste soumise à disponibilité et peut entraîner une modification tarifaire.

8. Non-présentation et interruption de séjour

En cas de non-présentation du client à la date d'arrivée prévue, sans annulation préalable dans les délais applicables, l'établissement pourra facturer les frais prévus par le tarif réservé, pouvant aller jusqu'au montant de la première nuit ou de la totalité du séjour selon les conditions applicables.

Toute arrivée tardive, départ anticipé ou interruption de séjour du fait du client ne donne lieu à aucun remboursement sauf disposition expresse contraire du tarif réservé.

9. Arrivée – départ

Sauf stipulation contraire mentionnée lors de la réservation, les chambres sont mises à disposition à partir de 15 h 00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 12 h 00 le jour du départ.

Tout dépassement non autorisé de l'horaire de départ pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire ou de frais complémentaires.

10. Occupation des lieux – comportement du client

Le client s'engage à faire un usage paisible des lieux, à respecter le règlement intérieur de l'établissement ainsi que les dispositions légales et réglementaires applicables, notamment celles relatives à l'interdiction de fumer dans les espaces concernés.

Le client répond des dommages, dégradations, pertes, troubles ou nuisances causées par lui-même, les personnes l'accompagnant ou ses invités. L'établissement se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire en cas de comportement contraire au bon ordre, à la sécurité, à l'hygiène ou à la tranquillité des lieux.

11. Responsabilité – délogement – force majeure

L'établissement ne saurait être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat en cas de fait du client, de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.

En cas d'indisponibilité exceptionnelle de la chambre réservée, l'établissement pourra proposer au client un hébergement dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure, sous réserve des disponibilités, sans qu'aucune indemnité complémentaire ne puisse être réclamée au-delà de la prise en charge directe du relogement lorsqu'elle incombe à l'établissement.

12. Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions applicables aux prestations d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, le client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour les réservations d'hébergement.

13. Réclamations

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée par écrit à l'établissement à l'adresse postale indiquée en tête des présentes ou à toute adresse de contact figurant sur le site internet de l'établissement, dans les meilleurs délais suivant le séjour.

14. Médiation de la consommation

Après avoir saisi le service réclamation de l'établissement par écrit, et à défaut de réponse satisfaisante, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'établissement.

Médiateur

MCCA Médiation

Site internet

www.mcca-mediation.fr

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après démarche écrite préalable auprès de l'établissement.

15. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la réservation, de l'accueil, du séjour, de la facturation et du suivi de la relation client sont traitées par l'établissement pour les besoins de l'exécution du contrat, du respect de ses obligations légales et de la gestion de la relation commerciale.

Les informations relatives au traitement des données personnelles et aux droits des personnes concernées sont détaillées dans la politique de confidentialité publiée sur le site internet de l'établissement.

16. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Note de publication : avant mise en ligne, compléter les coordonnées de contact de l'établissement et vérifier la parfaite concordance entre les conditions affichées sur le moteur de réservation et les présentes CGV.