Conditions générales de vente

I. DÉFINITION DU SERVICE

L'hôtel met à la disposition du client une chambre meublée équipée, conformément aux conditions particulières, conforme à la réservation, répondant aux critères de qualité, de sécurité et d'hygiène prévues par la loi française et ses règlements d'application.

Le prix de la chambre intègre la mise à disposition, l'entretien, le nettoyage, les produits d'accueil, la réception, la bagagerie, toutes les fournitures en fluide nécessaires à l'usage normal de la chambre, l'usage du mini bar, de la télévision, de la climatisation et le raccordement wi-fi.

Le prix de la chambre n'intègre pas les services extérieurs ni la fourniture des boissons placées dans le mini bar qui font l'objet d'une facturation séparée.

Le petit-déjeuner et les collations sont traités dans le cadre des réservations.

Sauf disposition contraire, les chambres sont mises à disposition du client à partir de 14 heures, heure de Paris.

Toutes les chambres sont non fumeur.

L'établissement a adhéré à la charte de qualité et du respect de l'environnement ARC AVENUES HOTELS.

L'hôtel s'engage à présenter chaque chambre en bon état, l'ensemble des équipements en état de fonctionnement. En cas de défaillance fortuite, l'hôtel fera son possible pour y remédier selon l'importance du défaut et le cas échéant des délais d'intervention de ses prestataires. Il se réserve en cas de nécessité la possibilité de procéder à un déménagement de la chambre et en cas d'impossibilité de proposer un autre lieu d'hébergement.

II. CONDITIONS D'OCCUPATION

Le client prend la chambre dans son état et s'interdit de contester le tarif pratiqué. Il s'engage à en faire un usage normal et fait son affaire du rangement de ses effets personnels.

Au cas où ceux-ci ne seraient pas placés dans les placards, tiroirs et autres lieux de rangement, le client ne pourra pas objecter un défaut de nettoyage des parties encombrées.

Le client s'interdit d'entreposer des produits et / ou objets de consommation, d'usage ou de transport interdit par la loi française et ses règlements d'application.

Le client s'interdit d'introduire et / ou d'entreposer quelque nourriture que ce soit dans la chambre. Il s'interdit d'y faire séjourner même brièvement quelque animal que ce soit sauf accord express et préalable de la direction.

Le client s'oblige dans les parties communes à porter une tenue correcte.

Par respect des autres occupants, il s'obligera à ne pas laisser s'échapper de produit mal odorant et à limiter autant que faire se peut, le bruit dans les parties communes et notamment les conversations à haute voix surtout après 22 heures et avant 8 heures. Pendant les mêmes heures, il veillera à limiter les bruits de toute sorte dans sa chambre et notamment ceux des appareils audiovisuels.

Le client respectera les équipements mis à sa disposition, les revêtements de toute nature, tant dans sa chambre que dans les parties communes.

Toute dégradation donnera lieu à facturation du coût de la remise en état.

Tout client ne respectant pas les conditions d'occupation et / ou déambulant en état d'ébriété et / ou ostensiblement sous l'emprise de produits hallucinogènes pourra faire l'objet d'une éviction sans préavis, le prix de la ou des nuitées réservées étant acquis à l'établissement dans les conditions prévues à l'article 5 « *RÉSERVATION* ».

Le client, dans le cadre de la protection de l'environnement, veillera à éteindre les lumières inutiles et son appareil de télévision dès lors qu'il viendra à quitter sa chambre pour une durée significative. De même il s'efforcera de ne pas jeter le linge mis à sa disposition mais désignera celui à remplacer en le mettant dans la baignoire ou la douche.

Il évitera de laisser couler inutilement les robinets et de répandre de l'eau sur le sol des salles d'eau.

Il signalera immédiatement tout incident afin que l'établissement puisse y remédier ou réparer les conséquences afin que les lieux demeurent toujours en bon état.

III. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

L'accès de l'établissement est placé sous la surveillance d'un réceptionniste mais la garde des effets personnels des clients reste de la responsabilité exclusive de ceux-ci. Le client doit donc veiller à ce que sa chambre reste constamment fermée mais l'établissement ne garantit pas la sécurité de ce qui y est entreposé.

Les effets remis à la réception engagent la responsabilité de l'établissement dans la limite de l'inventaire contradictoire qui en aura été fait lors du dépôt, la valeur des objets précieux n'étant en aucun cas garantie, l'établissement n'étant pas compétent pour expertiser cette valeur.

Le prestataire n'est en aucun cas responsable des évènements étrangers à son fait.

IV. MESURES DE SÉCURITÉ

Le client s'oblige à prendre connaissance des mesures de sécurité et à les respecter en toute circonstance. Il s'interdit de suspendre quelque objet que ce soit aux gardes corps des fenêtres et de jeter par celles-ci quelque objet ou détritus que ce soit.

Le client s'interdit d'utiliser toute source incandescente et de laisser brancher lors de son absence de la chambre quelque appareil électrique que ce soit.

V. RÉSERVATION

Toute réservation nécessite un écrit, consistant en une demande du client à laquelle l'établissement répond favorablement en une lettre d'acceptation directe de la réservation par l'établissement.

Cet écrit précise les dates des nuitées, le nombre de chambres, le nombre et l'identité des personnes et le cas échéant les spécificités et services demandés.

L'accord de l'établissement précise de manière détaillée le tarif qui sera appliqué.

En cas de devis, le délai d'acceptation par le client est de huit jours. Si le délai séparant la proposition de la date de séjour est inférieure à sept jours, la réservation doit être confirmée par retour par télécopie ou message électronique.

Une réservation ne pourra être considérée comme acceptée par l'établissement que sous la condition qu'un acompte soit préalablement versé. Cet acompte sera de 50% du montant convenu pour le séjour. Il pourra être complété en cas de prolongation du séjour. Cet acompte sera déduit de la facture définitive.

En cas de résiliation plus de 45 jours avant la date prévue du séjour, l'acompte sera remboursé sous déduction d'une retenue de 10% pour frais de gestion.

Si la résiliation intervient entre 45 jours et 7 jours avant la date prévue du séjour, l'indemnité sera égale à 30%. Celle-ci sera de 50% pour une résiliation intervenant entre 7 jours et 2 jours de la date de séjour. Toute annulation intervenant dans le délai de 48 heures précédent la date prévue du séjour entraînera le paiement intégral de la ou des nuitées concernées.

Conditions d'annulation offre non remboursable, non modifiable: Dès la réservation effectuée, 100% de la réservation sont facturés et non remboursables.

Dépôt de garantie offre non remboursable, non modifiable : 100% du montant total sans les extras sont débités à la réservation.

Conditions d'annulation offre flexible : Annulation gratuite 48H avant la date d'arrivée. Si annulée plus tard ou en cas de non présentation à l'hôtel, la première nuit sans les extras est facturée et non remboursable.

Dépôt de garantie offre flexible : Le numéro de carte bancaire est nécessaire, l'hôtel se réserve le droit de bloquer temporairement le prix de la première nuit sur la carte bancaire donnée en garantie

Art. L. 221-28 Le droit de rétractation ne peut être exercé 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;

En cas de litige, le client est invité à contacter en priorité le service client de l'hôtel afin de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

En dernier recours, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent.

Notre médiateur est MTV Médiation Tourisme Voyage : https://www.mtv.travel

Informations de la Commission européenne sur le règlement des litiges de consommation : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

VI. VENTE – MOYEN DE PAIEMENT

Les prix convenus s'entendent TTC, taxe de séjour, petit-déjeuner et consommations mini bar en sus. La réservation prévoit éventuellement un supplément pour mise à disposition d'un lit complémentaire et / ou des services spécifiques.

Les nuitées sont payables au comptant sous déduction de l'acompte initial à la prise des clés pour les séjours brefs et selon convention et au plus tard au jour du départ pour les séjours plus longs.

Les modes de paiement acceptés sont soit des virements irrévocables dûment validés par la banque de l'établissement, soit des paiements par carte de crédit avec date d'expiration et cryptogramme ou le paiement en espèces.

Tout autre moyen devra faire l'objet d'une acceptation expresse par l'établissement.

VII. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses activités, l'établissement est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant ses clients, notamment pour la gestion des réservations, des séjours, de la facturation et de la relation client.

Dans le cadre de ces traitements, certaines données peuvent être transmises à des prestataires et partenaires externes intervenant pour le compte de l'établissement, dans la limite des missions qui leur sont confiées et des besoins liés à son activité.

L'établissement veille à ce que ces prestataires respectent les obligations applicables en matière de confidentialité et de protection des données personnelles, conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), les clients disposent de droits sur leurs données personnelles, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, dans les conditions prévues par la réglementation.

Pour toute information complémentaire concernant le traitement de leurs données personnelles et l'exercice de leurs droits, les clients sont invités à consulter la politique de confidentialité de l'établissement, disponible sur son site internet, ou à contacter directement l'établissement.

Novembre 2026