

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

1. Préambule.....	2
2. Définitions	2
3. Objet.....	3
4. Champ d'application.....	3
5. Durée	Erreur ! Signet non défini.
6. Opposabilité des conditions générales	3
7. Réservation.....	3
1. Réservation via l'hôtelier.....	3
2. Réservation via le site web.....	3
8. Service clients.....	4
9. Annulation ou modification du fait du client	4
1. Individuel	4
2. Groupe.....	4
10. Séjour à l'hôtel.....	Erreur ! Signet non défini.
11. Responsabilité	5
12. Réclamations	Erreur ! Signet non défini.
13. Prix.....	5
14. Paiement.....	5
15. Conservation-Archivage	6
16. Respect de la vie privée et des données à caractère personnel	6
17. Convention de preuve	7
18. Délogement	7
19. Force majeure.....	7
20. Règlement des litiges.....	7
21. Intégralité	Erreur ! Signet non défini.
22. Nullité	7
23. Langue	8
24. Evolution/modification des conditions de vente	8

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

1. Préambule

Le client, préalablement à la commande de ses services déclare que la réservation de ses services est effectuée pour ses besoins personnels.

L'ensemble des informations sur le site web, permettant la réservation des services, est présenté en langue française ainsi que dans plusieurs autres langues étrangères.

Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

L'accord du client concernant les conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation, aucune réservation n'est possible sans cet accord.

Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales sur son navigateur.

2. Définitions

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« accusé de réception »:

courrier électronique envoyé par le site au client récapitulant la réservation passée par le client et confirmant sa réception par le site.

« conditions de vente du tarif réservé »:

conditions particulières à chaque réservation, effectuée par le client, relatives au paiement de la réservation, au caractère modifiable / non modifiable ou annulable / non annulable de la réservation.

« confirmation de réservation »:

document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services réservés par le client via le Site web ou via l'hôtelier, téléphone ou courrier électronique, et par lequel il saisit éventuellement son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.

« client »: personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« courrier électronique »: tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyés par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère.

« demande de réservation »: demande de réservation de chambres d'hôtel effectuée sur le Site web ou via l'hôtelier.

« réservation en ligne »: réservation de chambres d'hôtel par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé sur le site.

« service »: réservation de chambres d'hôtel dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site.

« site web »: service électronique accessible à l'adresse <https://www.hoteldemilune.fr/>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

3. **Objet**

1. Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation de services proposés par l'hôtel Restaurant de la Demi-Lune
2. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.
3. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé.

4. **Champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web ou en direct via l'hôtelier.

5. **Opposabilité des conditions générales**

En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation.

6. **Réservation**

Le client doit être âgé au minimum de 18 ans pour effectuer une réservation. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou à titre commercial.

Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à transmettre à l'hôtelier les informations demandées à la demande de réservation.

Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

1. **Réservation via l'hôtelier**

Téléphone, courrier électronique, face à face.

Lors de la réservation ses informations bancaires lui seront demandées afin de garantir la réservation.

L'hôtelier se réserve le droit d'accepter ou non une demande de réservation.

La réservation est confirmée dès lors que le client reçoit une « confirmation de réservation ».

2. **Réservation via le site web**

Etape 1 : Vérification des détails de la réservation, son prix total, les conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif, prestation complémentaire), dans le cas de la réservation en ligne uniquement

Etape 2 : renseignement des coordonnées du client ;

Etape 3 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

Etape 4 : consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;

Etape 5 : validation de la réservation par le client.

Un accusé de réception récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les tarifs, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné acceptées par le client et la date de la réservation effectuée.

7. Service clients

Pour toute réclamation relative à une réservation hôtelière, l'hôtelier est à votre disposition.

Hôtel restaurant La Demi-Lune - 462 route de Toulouse 65300 Lannemezan

+33 (0)5 62 98 33 33 - hotel.demilune@epas65.fr

8. Durée du séjour

Le client a le droit d'utiliser la chambre louée à partir de 16h le jour de l'arrivée et jusqu'à 12h le jour du départ.

9. Annulation ou modification du fait du client

1. Individuel

La modification ou l'annulation de la réservation peut s'effectuer gratuitement directement auprès de l'hôtel au plus tard 48h avant l'arrivée. Ce délai dépassé l'hôtelier est autorisé à débiter le montant de la première nuit du séjour ainsi que les services supplémentaires associés (demi-pension/petit-déjeuner).

En cas de non présentation du client le jour de l'arrivée et sans annulation préalable dans le délai prévu l'intégralité de la réservation sera débitée, hors taxe de séjour.

En cas d'interruption du séjour du fait du client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Aucun remboursement ne sera accordé.

Un service de départ tardif est possible sur réservation préalable et après accord de l'hôtel. Ce service est proposé au prix de 15€ sans dépasser l'horaire de 14h30. Si le départ intervient après 14h30, il sera facturé une nuitée supplémentaire.

2. Groupe

Une réservation est considérée de groupe à compter de 10 chambres réservées.

Une convention sera établie précisant les conditions d'annulation et/ou de modifications de la réservation.

Aussi un montant d'arrhes sera demandé et indiqué dans le devis.

La réservation sera validée après signature de la convention et réception des arrhes.

Les arrhes ne seront encaissées que si le client ne respecte pas les conditions d'annulation et/ou de modification. Elles peuvent se présenter sous forme de chèque bancaire ou de coordonnées bancaires de carte bancaire (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

10. Responsabilité

1. Les photographies présentées sur le site ou ceux de partenaires ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'hôtel 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.
2. L'hôtel-restaurant de la Demi-Lune ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, imprévisible et insurmontable, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du client.
3. L'hôtel-restaurant de la Demi-Lune ne saurait être tenu responsable de la perte ou oubli d'
3. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

11. Prix

1. Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.
2. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.
3. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, en euros et ne sont valables que pour la durée indiquée par l'hôtelier ou sur le site.
4. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.
5. La taxe de séjour en vigueur, présentée sur la page des tarifs, est à régler directement sur place auprès de l'hôtel.
6. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
7. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.
8. L'hôtelier, lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande.

12. Paiement

Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation par carte bancaire (Visa, Mastercard, ...) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sa date de validité et le cryptogramme (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour). Il doit se présenter à l'hôtel avec

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation, pourra également lui être demandé de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Le paiement s'effectue lors de l'arrivée du client à l'hôtel ou selon les conditions d'annulation précisées plus haut.

Les consommations prises durant le séjour doivent être réglées au moment de la consommation, le cas échéant l'hôtelier se réserve le droit de débiter les sommes dues.

L'hôtel peut générer des factures/notes par voie électronique et/ou papier.

13. Conservation-Archivage

Les documents contractuels seront conservés sous format électronique ou format papier.

14. Respect de la vie privée et des données à caractère personnel

1. L'hôtel-restaurant de la Demi-Lune met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont il est responsable.
2. Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses.
3. Les informations traitées sont destinées à l'hôtel-restaurant.
4. Dans le cadre de mesures pré-contractuelles en vue de la réservation ou de l'exécution du contrat de la réservation hôtelière, ils peuvent, chacun pour ce qui les concerne, être destinataires des données d'identité, des données vie personnelle et vie professionnelle, d'informations d'ordre économique et financier à des fins notamment de réservation hôtelière, de gestion des réclamations.
5. Le client dispose d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification des données personnelles le concernant en écrivant à hotel.demilune@epas65.fr.
6. L'hôtel-restaurant de la Demi-Lune met en œuvre un traitement de données à caractère personnel aux fins de prévention et de sécurité des biens et des personnes et de lutte contre les impayés. Dans ce cadre, l'hôtel peut décider d'inscrire dans la catégorie des clients « indésirables » tout client ayant un comportement inapproprié correspondant aux catégories suivantes : agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelière, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement. Ces données sont obligatoires. Le statut d'indésirable peut conduire l'hôtel à l'origine de cette inscription à adresser un refus de réservation au client lorsqu'il se représentera à nouveau dans ce même hôtel, pendant une durée, selon les motifs, de 3 mois à 24 mois (en cas de brutalité à l'égard du personnel et/ou de la clientèle, bagarre dans l'enceinte de l'hôtel, insulte, menace ou comportement menaçant à l'égard du personnel et/ou de la clientèle, comportement bruyant dérangeant la clientèle, mise hors d'état de marche des équipements de sécurité et/ou de sûreté, déclenchement abusif des équipements de sécurité ou autre action faisant courir des risques de sécurité au personnel et/ou à la clientèle). Les données relatives à l'identité et au statut d'indésirable du client sont destinées au personnel habilité de l'hôtel à l'origine de l'inscription.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

15. Convention de preuve

1. La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales, des conditions de vente du tarif réservé et du bon ou de la demande de réservation, ainsi que les éventuelles conditions particulières par voie électronique a entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite sur support papier.
2. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'hôtel seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.
3. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

16. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'hôtel choisi se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client. L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux hôtels et un appel téléphonique restent à la charge de l'hôtel choisi.

17. Force majeure

1. La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.
2. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. 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.

18. Règlement des litiges

Après avoir saisi 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 service administratif à l'adresse électronique esat.lannemezan@epas65.fr.

19. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations des conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE HÔTEL-RESTAURANT DE LA DEMI-LUNE

20. Langue

La langue faisant foi est le français.

Si les conditions générales de vente venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.

21. Evolution/modification des conditions de vente

Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'hôtel-restaurant de la Demi-Lune. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera automatiquement pour tous les clients, sauf pour les réservations antérieures à la date de mise en ligne pour lesquelles la précédente version des conditions générales de vente acceptée demeure applicable.

Le client se doit également de consulter également les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif, type de chambre ou type de prestation, figurant sur la liste des tarifs.