

Hôtel Helgon – 8 rue Massabielle – 65100 Lourdes France

General Conditions of Sales to Individual Customers (GCSIC)

Définition :

GCSIC: these General Conditions of Sale to Individual customers form an integral part of the contract. They establish the contractual relations between the hotelier and the client, must be respected during all sales conclusions, and apply to purchases made through websites, telephone, hotel email, or any other reservation method.

For reservations of more than 10 rooms and 15 people on the same date, considered as groups, the special group conditions are applied.

Accommodation: allocation of a private room and access to the establishment's services (catering, cleaning, garden, etc.) for one or more people. Access to the rooms is open from 3 p.m. and departure is by 11 a.m.

Luggage storage is available free of charge on arrival and departure for guests with hotel reservations.

Meals: the menus are excluding drinks, depending on the use of the hotel or the conditions set out in the contract.

Accommodation + breakfast (BB): accommodation services accompanied by breakfast per person.

Accommodation + half board (HB or HB): accommodation services accompanied by breakfast and one meal per person

Accommodation + full board (PC or FB): accommodation services accompanied by breakfast of two meals per person.

=====

- ❖ **Reservation** A customer can reserve his stay service in various ways: telephone, email, internet... The reservation will be defined as acted when the hotelier has confirmed it and that the customer will make a full payment of the invoice, or of a down payment or credit card guarantee. Online booking to guarantee the security of online payments. The establishment uses the secure payment system (SSL) which effectively protects all sensitive data and personal information.

- ❖ **Modification and cancellation**

A- Cancellable and modifiable reservation: A cancellable and modifiable reservation is due to conditioned rates. Any request for modification or cancellation must be the subject of a written / oral exchange with the hotel or the reservation centre. The reservation can be cancelled or modified without charge by the customer if they makes it 3 days before their arrival. As compensation, the hotel will charge an amount equivalent to the price of the first night, or keep the amount of the deposit if the customer cancels / changes his reservation between 2 days and the day of his arrival, or does not take not possession of his room on the scheduled day. The conditions implied by the payment of a deposit may be applied.

B- Non-cancellable and non-modifiable reservation: A non-cancellable and non-modifiable reservation is due to unconditioned rates. The reservation cannot be cancelled or modified whatever the reason invoked by the customer. The hotel will invoice the entire client to the client, even if the room is not used.

- ❖ **Relocation** In the event of exceptional events or in the event of force majeure, the hotel reserves the right to partially or totally accommodate participants in a nearby establishment and category at least equivalent or superior at no additional cost without the client cannot claim any compensation. Transfer charges are the responsibility of the hotel.
- ❖ **Force majeure** Is considered force majeure, any event external to the parties that is both unpredictable and insurmountable preventing both parties from honouring their contract.
If the customer has reserved a cancellable and modifiable rate, it is expressly agreed that force majeure suspends, for the parties, the execution of their reciprocal obligations.
In the event of booking a non-cancellable, non-modifiable rate, if the client has no possibility of honouring his reservation, the case of force majeure will be retained but otherwise the ordered service will be invoiced. At the same time, each of the parties bears the burden of all the costs incumbent on it and which result from the case of force majeure.
- ❖ **Price:** The price is expressed in Euros and varies according to the season and the number of people occupying the room. The client can book a rate including only the room, but can also book other rate plans including breakfast or also meals.
All taxes are included in the price, except the tourist tax which can be consulted with the hotel. The latter is payable locally. The tourist tax is that in force on the date of the stay. It will be collected by the hotelier when the invoice is paid. If the VAT were to be changed, the negotiated rates would be readjusted accordingly

Définition :

CGVI : les présentes Conditions Générales de Ventes aux clients Individuels font parties intégrantes du contrat. Elles établissent les relations contractuelles entre l'hôtelier et le client, doivent être respectées lors de toutes conclusions de vente, et s'appliquent aux achats effectués par le biais des sites internet, du téléphone, du mail de l'hôtel, ou tout autre mode de réservation.

Pour les réservations supérieures à 10 chambres et 15 personnes sur une même date, considérées comme des groupes, les conditions particulières groupes sont appliquées.

Hébergement : allocation d'une chambre privatisée et accès aux services de l'établissement (restauration, ménage, jardin...) pour une ou plusieurs personnes. L'accès aux chambres est ouvert à partir de 15h, et le départ se fait à 11h au plus tard.

Un service de bagagerie est disponible gratuitement, à l'arrivée et au départ, pour les clients ayant une réservation à l'hôtel.

Repas : les menus s'entendent hors boissons, selon l'usage de l'hôtel ou des conditions inscrites dans le contrat.

Hébergement + petit déjeuner (BB) : prestations d'hébergement accompagnées d'un petit déjeuner par personne.

Hébergement + demi-pension (DP ou HB) : prestations d'hébergement accompagnées du petit déjeuner et d'un repas par personne

Hébergement + pension complète (PC ou FB) : prestations d'hébergement accompagnées du petit déjeuner de deux repas par personne.

=====

❖ **Réservation** Un client peut réserver sa prestation de séjour de diverses manières : téléphone, email, internet... La réservation sera définie comme actée lorsque l'hôtelier l'aura confirmé et que le client effectuera un paiement intégral de la facture, ou d'un acompte ou une garantie par carte de crédit. Réservation en ligne afin de garantir la sécurité des paiements en ligne. L'établissement utilise le système de paiement sécurisé (SSL) qui permet de protéger efficacement toutes les données sensibles et informations personnelles.

❖ **Modification et annulation**

A- Réservation annulable et modifiable : Une réservation annulable et modifiable est due à des tarifs conditionnés. Toute demande de modification ou d'annulation doit faire l'objet d'un échange écrit/oral avec l'hôtel ou la centrale de réservation. La réservation peut être annulée ou modifiée sans frais par le client s'il l'effectue 3 jours avant son arrivée. A titre indemnitaire, l'hôtel facturera une somme équivalente au prix de la première nuit, ou gardera le montant de l'acompte si le client annule/modifie sa réservation entre 2 jours et le jour de son arrivée, ou qu'il ne prend pas possession de sa chambre le jour prévu. Les conditions impliquées par le paiement d'un acompte pourront être appliquées.

B- Réservation non annulable et non modifiable : Une réservation non annulable et non modifiable est due à des tarifs non conditionnés. La réservation ne peut être annulée ou modifiée quel que soit le motif invoqué par le client. L'hôtel facturera la totalité de la prestation au client réservataire, même en l'absence d'utilisation de la chambre.

❖ **Délogement** En cas d'événements exceptionnels ou en cas de force majeure, l'hôtel se réserve le droit de faire héberger partiellement ou totalement les participants dans un établissement à proximité et de catégorie au minimum équivalent ou supérieure sans supplément de prix sans que le client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Les frais de transferts sont à la charge de l'hôtel.

❖ **Cas de force majeure** Est considéré comme cas de force majeure, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable empêchant les deux parties d'honorer leur contrat.

Si le client a réservé un tarif annulable et modifiable, il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques.

En cas de réservation d'un tarif non annulable, non modifiable, si le client n'a aucune possibilité d'honorer sa réservation, le cas de force majeure sera retenu mais dans le cas contraire la prestation commandée sera facturée. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure.

❖ **Tarif** : Le prix est exprimé en Euros et varie selon la saison et le nombre de personnes occupant la chambre. Le client peut réserver un tarif incluant uniquement la chambre, mais peut aussi réserver d'autres plans tarifaires incluant le petit déjeuner ou également des repas. Toutes les taxes sont incluses dans le prix, hormis la taxe de séjour qui est consultable auprès de l'hôtel. Cette dernière est à régler sur place. La taxe de séjour est celle en vigueur à la date du séjour. Elle sera collectée par l'hôtelier au moment du règlement de la facture. Si la TVA venait

à être modifiée, les tarifs négociés seraient réajustés en conséquence.

- ❖ **Politique enfant** : petit déjeuner et repas à 50% du prix pour les enfants de moins de 10 ans partageant la chambre d'au moins un adulte, (maximum 2 enfants), utilisant le couchage de la chambre réservée, aucun lit d'appoint ne pourra être ajouté. Une pièce d'identité pourra être demandée.
- ❖ **Règlement du prix du séjour** : le règlement s'effectue à la réception, une empreinte de la carte de crédit sera demandée à l'arrivée du client. Pour les séjours supérieurs à 7 jours un règlement hebdomadaire sera demandé.
- ❖ **Extras** : les extras sont à régler de préférence sur place ou sur facture avant le départ.
- ❖ **Droit applicable et litiges** : Le contrat est régi par la loi française. Tout différent entre les parties relatif à l'interprétation, à la validité ou à l'exécution du contrat et qui ne peut être réglé à l'amiable, sera porté devant le Tribunal compétent dans le ressort duquel se trouve le siège social de l'Hôtel ou le Tribunal de Commerce de Tarbes. Tous registres et fichiers informatisés seront considérés par les parties comme preuves des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.
- ❖ **Règle de bonne conduite** : L'hôtel peut cesser la fourniture de ses services si les participants du groupe nuisent au bon fonctionnement ou à la réputation de l'hôtel. En cas de dégradation des lieux mis à disposition, le client supportera tous les frais de remise en état.
- ❖ **Assurance et responsabilité** : L'hôtel déclare bénéficier d'une assurance couvrant son activité. Le client s'engage à souscrire et à maintenir les assurances nécessaires à l'exercice de son activité et renonce expressément à tout recours contre l'hôtel. L'hôtel n'a pas la garde des effets personnels des participants, ni du matériel que le client entrepose dans les salles et locaux mis à sa disposition. L'établissement ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de vol ou de disparition d'effets personnels ou matériels. La responsabilité de l'hôtel ne peut être engagée au-delà de ce qui est prévu par la loi aux articles 1952 et 1954 du Code civil, concernant les bagages et objet divers déposés dans les chambres ou dans les véhicules stationnés sur les lieux dont l'hôtel a la jouissance privative.
- ❖ **Confidentialité** : Le client s'interdit de communiquer directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit les tarifs dont il bénéficie dans le cadre du contrat, et s'oblige en cas de vente indirecte à faire reprendre cette obligation par son cocontractant.
- ❖ **Réservation multiple** : Le client s'interdit de conclure plusieurs contrats pour la même réservation auprès de plusieurs hôtels. Tout manquement à cette règle autorise l'hôtel à annuler le contrat unilatéralement. Aucune indemnité ou remboursement d'acompte ne pourra être réclamé par le client.
- ❖ **Réclamation** : En cas de réclamation le client est invité à contacter immédiatement la réception ou le service concerné pour solutionner immédiatement le problème. Si le client considère que cette réclamation n'est pas satisfaite, il doit en faire part au responsable de l'hôtel présent. A défaut d'avoir contacté le responsable présent, aucune réclamation ne sera acceptée ultérieurement.

❖ **Données personnelles**

Toute prestation fera l'objet d'un enregistrement accessible par le Client sur simple demande à l'adresse suivante : contact@helgonhotel.com

Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles traitées les concernant.

Le Client peut également refuser le traitement, solliciter une limitation de celui-ci ou demander la suppression (dans les limites des durées légales de conservation) des données à caractère personnel.

Ce droit peut être exercé sur simple demande écrite à contact@helgonhotel.com qui répondra aux demandes formulées.

La finalité du traitement des données personnelles collectées correspond aux obligations relatives aux prestations réalisées (gestion clients, informations événements locaux, prospection commerciale...)