

## Hôtel Helgon – 8 rue Massabielle – 65100 Lourdes France

### Condições Gerais de Vendas a Clientes Individuais (CGVCI)

#### **Definição:**

**CGVCI:** estas Condições Gerais de Venda a Clientes Individuais fazem parte integrante do contrato. Eles constroem relacionamentos contratuais entre o hoteleiro e o cliente, devem ser respeitados no momento de todas as conclusões de venda e aplicar-se às compras realizadas sites, telefone, e-mail do hotel ou qualquer outro método de reserva.

Para reservas superiores a 10 quartos e 15 pessoas na mesma data, consideradas em grupo, as condições especiais grupos são aplicados.

**Alojamento:** alocação de uma sala privada e acesso aos serviços do estabelecimento (restauração, limpeza, jardim etc.) para um ou mais pessoas.

O acesso aos quartos é aberto a partir das 15h e a partida é às 11h.

Um local para armazenar bagagens está disponível gratuitamente na chegada e partida para os hóspedes com reservas de hotel.

**Refeições:** os menus não incluem bebidas, dependendo do uso do hotel ou das condições estabelecidas no contrato.

**Alojamento + café da manhã (BB):** serviços de acomodação acompanhados de café da manhã por pessoa.

**Alojamento + meia pensão (HB ou HB):** serviços de acomodação acompanhados de café da manhã e uma refeição por pessoa

**Alojamento + pensão completa (PC ou PC):** serviços de alojamento acompanhados de café da manhã de duas refeições por pessoa.

=====

- ❖ **Reserva :** Um cliente pode reservar seu serviço de estadia de várias maneiras: telefone, email, internet ... A reserva será definida conforme registrado quando o gerente do hotel a confirmar e o cliente efetuar um pagamento integral da fatura ou um depósito ou garantia por cartão de crédito. Reserva online para garantir a segurança dos pagamentos online. O estabelecimento utiliza o sistema de pagamento seguro (SSL), que protege efetivamente todos os dados confidenciais e informações pessoais.

#### ❖ **Modificação e cancelamento**

**A- Reserva cancelável e modificável :** Uma reserva cancelável e modificável deve-se a tarifas condicionadas. Qualquer pedido de modificação ou cancelamento deve ser objeto de uma troca oral / escrita com o hotel ou o centro de reservas. A reserva pode ser cancelada ou modificado gratuitamente pelo cliente se for feito 3 dias antes da chegada. Como compensação, o hotel cobrará uma quantia equivalente ao preço do primeira noite ou manterá o valor do depósito se o cliente cancelar / alterar sua reserva no dia de sua chegada ou se não fizer a reserva posse de seu quarto no dia marcado. As condições implícitas no pagamento de um depósito podem ser aplicadas.

**B- Reserva não cancelável e não modificável :** Uma reserva não cancelável e não modificável deve-se a tarifas não condicionadas. O a reserva não pode ser cancelada ou modificada, seja qual for o motivo invocado pelo cliente. O hotel faturará todo o serviço para o cliente reserva, mesmo que o quarto não seja usado.

- ❖ **Remoção :** Em caso de eventos excepcionais ou de força maior, o hotel reserva-se o direito de ter alojamento parcial ou parcialmente totalmente os participantes de um estabelecimento e categoria próximos, pelo menos equivalente ou superior, sem custo adicional sem que o cliente possa reivindicar qualquer compensação. As taxas de transferência são de responsabilidade do hotel.
- ❖ **Força Maior :** Considera-se força maior, qualquer evento externo às partes de um personagem por vez imprevisível e intransponível, impedindo que ambas as partes honrem seu contrato. Se o cliente tiver reservado uma taxa cancelável e modificável, fica expressamente acordado que a força maior suspende, para as partes, a execução de suas obrigações mútuas. No caso de reserva de uma tarifa não cancelável e não modificável, se o cliente não tiver a possibilidade de honrar sua reserva, o caso de força maior será retido, mas, caso contrário, o serviço solicitado será faturado. Ao mesmo tempo, cada uma das partes carrega o ônus de todos os custos que lhe incumbem e que resultem do caso de força maior.
- ❖ **Preço :** o preço é expresso em euros e varia de acordo com a estação e o número de pessoas que ocupam o quarto. O cliente pode reservar uma tarifa incluindo apenas o quarto, mas também pode reservar outros planos de preços, incluindo café da manhã ou refeições. Todas as taxas estão incluídas no preço, exceto a taxa de turismo que pode ser consultada com o hotel. Este último é pago localmente. O imposto turístico é aquele em vigor na data da estadia. Ele será coletado pelo hoteleiro quando a fatura for paga. Se o IVA veio para serem alteradas, as taxas negociadas seriam reajustadas de acordo.

- ❖ **Política para crianças** : café da manhã e refeições a 50% do preço para crianças menores de 10 anos que compartilham o quarto de pelo menos um adulto, (máximo 2 crianças), usando a cama no quarto reservado, nenhuma cama extra pode ser adicionada. Um documento de identidade pode ser solicitado.
- ❖ **Pagamento do preço da estadia** : o pagamento é efetuado na recepção; será solicitada uma impressão do cartão de crédito no momento da chegada cliente. Para estadias superiores a 7 dias, será solicitado um pagamento semanal.
- ❖ **Extras** : os extras devem ser pagos preferencialmente no local ou por fatura antes da partida.
- ❖ **Lei aplicável e litígios aplicáveis** : O contrato é regido pela lei francesa. Qualquer diferença entre as partes em relação à interpretação, validade ou a execução do contrato e que não possa ser resolvida amigavelmente, será levada ao tribunal competente em cuja jurisdição a sede está localizada Social do hotel ou o tribunal comercial de Tarbes. Todos os registros e arquivos computadorizados serão considerados pelas partes como evidência comunicações, pedidos, pagamentos e transações entre as partes.
- ❖ **Regra de boa conduta** : O hotel pode parar de prestar seus serviços se os participantes do grupo interferirem no bom funcionamento ou para a reputação do hotel. Em caso de deterioração dos locais disponibilizados, o cliente arcará com todos os custos de restauração.
- ❖ **Seguro e responsabilidade** : o hotel declara ter seguro cobrindo sua atividade. O cliente concorda em assinar e manter o seguro necessário para o exercício de sua atividade e renunciar expressamente a qualquer recurso contra o hotel. O hotel não tem custódia pertencentes pessoais dos participantes ou o equipamento que o cliente armazena nas salas e instalações disponibilizadas a ele. O estabelecimento não pode de forma alguma ser responsabilizado em caso de roubo ou desaparecimento de objetos pessoais ou materiais. A responsabilidade do hotel não pode envolver-se além do previsto por lei nos artigos 1952 e 1954 do Código Civil, no que se refere a bagagem e objetos diversos depositados em os quartos ou em veículos estacionados nas instalações, incluindo o hotel para uso particular.
- ❖ **Confidencialidade** : O cliente está proibido de se comunicar direta ou indiretamente, de qualquer maneira, a qualquer preço ou benefício como parte do contrato e compromete-se, no caso de uma venda indireta, a assumir essa obrigação por seu parceiro contratante.
- ❖ **Múltipla reserva múltipla** : O cliente está proibido de celebrar vários contratos para a mesma reserva com vários hotéis. Todos a violação desta regra autoriza o hotel a cancelar o contrato unilateralmente. Nenhuma indenização ou reembolso do depósito pode ser reivindicada pelo cliente.
- ❖ **Reclamação** : no caso de uma reclamação, o cliente é convidado a entrar em contato imediatamente com a recepção ou o serviço em questão para resolver imediatamente o problema. Se o cliente considerar que essa reclamação não foi atendida, ele deverá denunciá-la ao gerente do hotel presente. Na falta de contato com o gerente presente, nenhuma reclamação será aceita mais tarde.
- ❖ **Dados pessoais** : Qualquer serviço estará sujeito a um registro acessível pelo Cliente, mediante solicitação, no seguinte endereço: [contact@helgonhotel.com](mailto:contact@helgonhotel.com)  
De acordo com a Lei 78-17 "Computação e Liberdades", de 6 de janeiro de 1978, conforme alterada, os clientes têm o direito de acessar, retificar e opor-se aos dados pessoais tratados a seu respeito.  
O Cliente também pode recusar o tratamento, solicitar uma limitação ou solicitar a exclusão (dentro dos limites das durações retenção) de dados pessoais.  
Este direito pode ser exercido mediante simples solicitação por escrito para [contact@helgonhotel.com](mailto:contact@helgonhotel.com) que responderá às solicitações feitas.  
O objetivo do processamento dos dados pessoais coletados corresponde às obrigações relacionadas aos serviços prestados (gerenciamento de clientes, informações sobre eventos locais, prospecção comercial etc.)