



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE et CHARTE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

**APPLICABLES A TOUTES RÉSERVATIONS RÉALISÉES PAR UN CLIENT INDIVIDUEL JUSQU'À 7
CHAMBRES.**

I. Champs d'application et opposabilité

1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) s'appliquent à toutes réservations, prestations d'hébergement et prestations annexes énoncées dans les présentes CGV, entre la société proposant l'hébergement (ci-après « l'Hôtel) et une ou plusieurs personnes réservant une prestation d'hébergement au sein de l'Hôtel (ci-après « le Client ») ou bénéficiant de celle-ci (ci-après « le Bénéficiaire »).
2. L'application des CGV comprend la souscription d'un service (ci-après « Service ») directement à l'Hôtel, via le site internet (ci-après « le Site »), par échange de courriels, par la centrale de réservation ou encore par l'intermédiaire d'un tiers.
3. La version des CGV opposable au Client est celle en vigueur au moment de la réservation.
4. En tout état de cause, l'Hôtel se réserve le droit de modifier à tout moment, pour toute ou partie les présentes CGV. Il est conseillé aux Clients de consulter la date de mise à jour des CGV.
5. Pour une réservation de plus de 7 chambres, le Client devra contacter directement la centrale de réservation ou l'Hôtel concerné quel que soit le canal de distribution et le mode de réservation

II. Dispositions générales

1. Les présentes CGV sont téléchargeables via le lien suivant : [Lien/ICI](#), ou par toute fonction du navigateur ou de l'ordinateur du lecteur.
2. Le Client déclare avoir obtenu de l'Hôtel toutes les informations nécessaires pour effectuer son choix et réserver sa prestation.

3. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, du prix, de la destination et des modalités de réservation des Services disponibles et avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires et/ou complémentaires, notamment les conditions de vente du tarif réservé pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
4. Le Client certifie être majeur et avoir la capacité de contracter avec l'Hôtel et qu'il ne se trouve pas sous un régime de protection au sens des articles 425 et suivants du Code civil Français, tel que la tutelle ou la curatelle.
5. Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou par toutes autres personnes ayant effectué la réservation en son nom et pour son compte.
6. Le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne peut être recherchée à cet égard.
7. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute réservation faite pour autrui doit être faite au nom du tiers titulaire du séjour.
8. Le Client s'engage à informer tout Bénéficiaire de la réservation des conditions applicables à leur réservation et à leur séjour dans l'Hôtel, incluant les présentes CGV et la Charte de Traitement des Données Personnelles.
9. La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation. La réservation emporte acceptation des présentes CGV par le Client et le cas échéant le Bénéficiaire. Toute réservation en ligne ou numérique nécessite la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes CGV. Cette acceptation est validée dès confirmation de la réservation par le Client.

III. Parcours de réservation

Le Client peut réserver un Service via le Site, par échange d'e-mails, par téléphone ou encore directement à l'Hôtel.

Il reconnaît avoir pris connaissance des CGV de l'Hôtel, des conditions particulières du tarif réservé, du processus d'annulation ainsi que de la nature, de la destination et des modalités de réservation.

Il affirme à cet égard avoir effectué son choix en toute connaissance de cause et entend être le seul responsable du choix du Service qu'il a réservé, de sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne saurait être recherchée à cet égard.

Le processus de réservation ci-après concerne les réservations via le Site de l'Hôtel, les autres modes de réservation suivent un processus similaire, susceptible toutefois de présenter certaines différences. En cas de doute, le Client peut contacter directement l'Hôtel.

La réservation sur le Site s'effectue en plusieurs étapes :

1. Le Client sélectionne un Service sur le Site de l'Hôtel. Il renseigne ainsi plusieurs informations requises identifiées par un astérisque (*) et listées au **II.4.** de la charte de traitement des données ci-dessous.

Chaque Hôtel dispose d'une zone de texte libre permettant au Client d'indiquer toute demande particulière (Notamment : Occasions spéciales, demande de parking, arrivées tardives, etc..);

2. Le Client vérifie sur la page de réservation que les différents éléments de son panier sont corrects et corrige, le cas échéant, les erreurs ;
3. Après avoir sélectionné et renseigné les différents éléments, le Client valide son choix en cliquant sur le bouton « *RÉSERVER ET PAYER MAINTENANT* » ;

Il est indiqué au Client que seul le bouton « *RÉSERVER ET PAYER MAINTENANT* » redirige vers la plateforme de paiement. Les boutons « *RÉSERVER* » ou « *AJOUTER* » ne permettent que de constituer le panier du Client sur le Site.

4. Le Client est ainsi redirigé vers la plateforme de paiement « *Paybox* » où il choisit le mode de paiement souhaité. L'Hôtel accepte les paiements par Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express. Après avoir sélectionné le mode de paiement, le Client valide son choix en cliquant sur le bouton « *Effectuer le paiement* » ;
5. Le Client procède au règlement du service choisi en renseignant ses coordonnées bancaires puis en appuyant sur le bouton « *Valider* » ;
6. Une fois la réservation effectuée et validée, le Client reçoit un E-mail de confirmation à l'adresse électronique qu'il a renseignée.

À toutes fins utiles, il est conseillé au Client, avant toute réservation, de se rapprocher de l'Hôtel en cas de doute sur sa réservation ou sur le processus de réservation. Les coordonnées électroniques et téléphoniques de l'Hôtel figurent sur le Site.

IV. Conditions de séjour à l'Hôtel

A- Clauses générales

1. Conformément à la législation, il pourra être demandé au Client à son arrivée à l'Hôtel de remplir une fiche police. La présentation d'une pièce d'identité permettra de vérifier si le Client devra remplir ladite fiche ou non.
2. Il est précisé que la présentation d'une pièce d'identité est obligatoire. Tout refus de présenter une pièce d'identité pourra entraîner un refus d'accès à l'Hôtel.
3. Le Client est invité à consulter le Site ou à contacter l'Hôtel pour s'informer sur l'existence et les modalités des services annexes proposés à la prestation d'hébergement.
4. Les photographies sur le Site et les plateformes des partenaires ont une valeur illustrative. Des variations dans l'aménagement et la décoration pourront être constatées d'une chambre à l'autre au sein d'une même catégorie.

5. Les chambres sont mises à disposition à partir de **15h** le jour de l'arrivée des Clients et doivent être libérées au plus tard à **12h** le jour du départ, sauf dérogations ci-après spécifiées.
 - 5.1 S'agissant de L'Hôtel & Spa Régent Petite France et de L'Hôtel Les Haras, les chambres sont mises à disposition à partir de **16h** le jour de l'arrivée des Clients et doivent être libérées au plus tard à **12h** le jour du départ.
 - 5.2 S'agissant du Grand Hôtel Bristol, les chambres sont mises à disposition à partir de **16h** le jour de l'arrivée des Clients et doivent être libérées au plus tard à **11h** le jour du départ.
 - 5.3 S'agissant de l'Hôtel Paul & Pia, les chambres sont mises à disposition à partir de **15h** le jour de l'arrivée des Clients et doivent être libérées au plus tard à **11h** le jour du départ.
6. Tout Client souhaitant un aménagement des horaires d'arrivée et de départ devra le demander à la réservation ou à son arrivée à l'Hôtel (Lors du Check-In). A défaut d'accord de l'Hôtel, tout dépassement de ce délai donnera lieu à une facturation supplémentaire au tarif en vigueur de l'Hôtel concerné.
7. Dans l'hypothèse où le Client a laissé des effets dans la chambre (Bagages, affaires personnelles, etc...) après l'heure de départ prévue, sans avoir sollicité d'aménagement de cet horaire, l'Hôtel se réserve le droit de les déplacer hors de la chambre, en bagagerie ou en réception, afin d'assurer la continuité de l'exploitation de la chambre. Les effets ainsi retirés de la chambre seront restitués au Client sur simple demande.

B- Comportement du Client

1. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou en violation des dispositions des présentes CGV amènera l'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité ni aucun remboursement si un paiement a déjà été effectué. Le Client devra en outre s'acquitter du prix des nuitées avant de quitter l'Hôtel.
2. En tout état de cause, en cas de débordement avéré ou de comportement jugé inapproprié au séjour à l'Hôtel, celui-ci se réserve le droit d'apprécier, à sa seule discrétion, s'il convient d'accepter toute réservation ultérieure émanant dudit Client.
3. L'Hôtel se réserve également le droit de modifier ou d'annuler la réservation, ainsi que les tarifs et conditions, si la chambre est utilisée à d'autres fins telles que, mais sans s'y limiter, des fêtes, des dîners, des réunions, des prises de photos ou de vidéos, des tournages de films ou des interviews, des salles d'expositions, etc.
4. Le nombre de personnes dans les chambres ne peut excéder le nombre de personnes mentionnées sur la réservation et ne peut excéder la capacité maximale déclarée de la chambre. Dans le cas où le nombre de personnes mentionné sur la réservation ne serait pas respecté, l'Hôtel se réserve la faculté de refuser de mettre à disposition du Client la chambre réservée, sans indemnisation ni remboursement des acomptes préalablement versés.

5. Il est interdit de fumer et/ou de vapoter dans l'Hôtel, tant dans les parties communes que dans les espaces privés. Si une odeur de fumée persistante est détectée dans une chambre pendant et après le départ du Client, une indemnité de 250€ au titre des frais de nettoyage de la chambre sera due. Le Client accepte et s'engage à respecter cette politique, et autorise inconditionnellement l'Hôtel à débiter un montant de 250€ sur la carte de crédit fournie à titre de garantie en cas de non-respect de cette clause ou à lui facturer ce montant de 250€.
6. La consommation de nourriture et de boissons autres que celles fournies par l'Hôtel ou son service de restauration est interdite.
7. Il est expressément convenu que le Client doit impérativement faire usage des douches dans les espaces spécifiques réservés à cet effet ; à savoir les bacs à douche/receveurs des douches et/ou baignoire, à l'exclusion de tout autre lieu. L'usage des douches en dehors de ces espaces devra être indemnisé par le Client à hauteur du préjudice subi par l'Hôtel (notamment au titre des réparations nécessaires à la reprise des plafonds et peintures, reprise des sols, perte d'exploitation liées à l'immobilisation des chambres sinistrées concernées etc.)
8. Le Client s'engage également à utiliser de manière responsable tous les équipements et objets mis à sa disposition, tant dans les parties communes que dans les parties privatives. A la fin du séjour, la responsabilité présumée du Client pourra être engagée en cas de détérioration, perte, vol ou destruction de tout objet figurant dans l'Hôtel (Chambres, partie communes, salons, etc.), et il sera tenu de réparer le préjudice subséquent subi par l'Hôtel.
9. En cas de déclenchement intempestif de l'alarme incendie, le Client responsable devra couvrir les frais de remises commerciales effectuées aux autres Clients pour dédommagement.
10. Lorsque le Client utilise les services de mini-bar et/ou consomme des boissons/snacks supplémentaires payantes sans le préciser lors de son départ, l'Hôtel se réserve le droit de facturer le montant équivalent aux produits consommés après l'inspection de la chambre, même si le Client est déjà parti et a réglé son séjour. Les tarifs des services de mini-bar et consommations servies au bar sont disponibles en chambre ou à défaut, par demande à l'Hôtel.
11. L'Hôtel propose un accès Wi-Fi gratuit permettant aux clients de se connecter à Internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à disposition par l'Hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'éléments protégées par un droit d'auteur ou un droit de représentation, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans autorisation des titulaires des droits mentionnés au livres Ier et II du Code de la propriété intellectuelle, lorsque cette autorisation est requise. Si le Client ne respecte pas les obligations susmentionnées, il peut se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L. 335-3 du Code de la propriété intellectuelle). Le Client est en outre tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès à internet de l'Hôtel, notamment les règles d'utilisation des moyens de sécurité mises en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques. Le téléchargement illégal est strictement interdit et relève de la responsabilité du Client.

12. Il est interdit d'introduire des vélos, trottinettes ou équivalent en chambre. Une solution de stationnement sera proposée au Client par la réception de l'Hôtel.

C- Animaux domestiques

1. L'Hôtel autorise certains animaux domestiques lorsqu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes et qu'ils ne sont pas susceptibles de causer des dommages ou de générer une nuisance pour les Clients et le personnel de l'Hôtel.
2. L'autorisation doit être demandée en amont à l'Hôtel et au restaurant, accompagnée des informations relatives à l'animal.
3. Des frais supplémentaires sont appliqués par animal et par nuit.
4. Le Client est responsable de tout dommage causé par son animal.
5. Le personnel de l'Hôtel n'accède pas à la chambre si le propriétaire n'est pas présent. Ainsi pendant les heures de ménage l'animal doit être retiré ou le propriétaire doit être présent.

V. Annulation et modification

A- Du fait du Client

1. Il est rappelé au Client, conformément à l'article L. 221-28-12 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.
2. Les Conditions de vente du tarif réservé et acceptées par le Client précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Les réservations avec prépaiement pour un tarif non remboursable et non annulable ne pourront faire l'objet d'aucunes modifications, annulation et/ou remboursement (y compris remboursement contre paiement par un autre moyen). Concernant les réservations avec un tarif flexible, le Client devra communiquer lors de la réservation ses données de paiement par carte bancaire valide à titre de garantie de la réservation. À ce titre, une pré-autorisation pourra être effectuée par l'Hôtel avant le séjour aux fins de vérification.
3. L'interruption de séjour, dans le cas de réservation avec prépaiement, pour un tarif non remboursable et non annulable, ne donne lieu à aucun remboursement.
4. En cas de « non présentation », c'est-à-dire en cas de réservation non annulée mais pour laquelle le client ne s'est pas présenté à l'Hôtel à la date prévue d'arrivée et dans la mesure où la réservation aura été garantie par carte bancaire ou prépayée, l'Hôtel débitera, à titre d'indemnité de résiliation, la somme d'une nuit réservée, ou ne remboursera pas la somme payée à titre de prépaiement. Si plusieurs nuits étaient réservées, les modalités d'annulation s'appliqueront conformément aux Conditions de vente du tarif réservé.

B- Du fait de l'Hôtel

En cas d'impossibilité de mettre la chambre réservée à la disposition du Client ou en cas d'événement exceptionnel ou en cas de force majeure, l'Hôtel réservé pourra proposer au Client une solution d'hébergement alternative ou à défaut un remboursement de la totalité du montant acquitté à l'Hôtel pour le séjour. La solution d'hébergement alternative proposée le sera dans un hôtel de catégorie au moins équivalente ou s'il est d'une catégorie inférieure, une chambre d'un niveau supérieur à celle réservée à l'origine, pour des prestations de même nature. Dans le cas d'une procédure de relogement, le Client peut aussi demander l'annulation de sa réservation qui donne alors lieu à un remboursement immédiat, sans que le Client puisse réclamer une quelconque compensation ou indemnisation supplémentaire.

VI. Prix

1. Les prix afférents à la réservation de Services sont communiqués avant et lors de la réservation.
2. Les prix communiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personnes et les dates sélectionnées. Sauf mention contraire, les Services annexes (petit déjeuner, parking, etc...) ne sont pas inclus dans le prix. Lors de la confirmation de la réservation du Client, le montant total de la réservation de Services sera indiqué.
3. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
4. Les prix sont confirmés au Client toutes taxes comprises (TTC), dans la devise commerciale de l'Hôtel (l'Euro). Les prix communiqués ne sont valables que pour une durée déterminée.
5. La taxe de séjour, et toutes autres taxes spécifiques aux communes indiquées pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès de l'Hôtel sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne où ce montant peut être inclus. 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. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune auprès de l'Hôtel réservé.

VII. Paiement

1. Le Client communique ses données de paiement soit pour prépayer la réservation avant le séjour, soit au titre de garantie de la réservation en cas de « non présentation ». En tout état de cause, le Client devra présenter, à première demande, la carte bancaire utilisée pour garantir la réservation ou effectuer le prépaiement, afin de s'assurer de l'identité du Client.
2. Les moyens de paiement en ligne disponibles peuvent être les cartes Visa et Mastercard, American Express, etc. Cette liste est susceptible d'évoluer.
3. Le débit du paiement s'effectue conformément aux modalités fixées lors de la réservation.

4. Lors d'une réservation auprès de la centrale de réservation, ou auprès de l'Hôtel, d'un montant supérieur à 2000 euros TTC, il sera demandé systématiquement au Client d'effectuer son paiement par virement.
5. Le paiement par virement pourra également être sollicité pour des montants inférieurs ou sur demande expresse du client.
6. En cas de paiement sur place, l'Hôtel peut accepter des moyens de paiements différents mais le Client devra présenter la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement à des fins d'identification. L'Hôtel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité.
7. Dans les cas où le domicile fiscal du client se trouve en France, tout paiement en espèces ne pourra pas dépasser 1 000 euros. Dans le cas où le domicile fiscal du Client se trouve à l'étranger, le paiement en espèces ne pourra pas être supérieur à 15 000 euros.
8. Si le Client n'a pas prépayé son séjour, l'Hôtel demandera au Client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte bancaire en vue de garantir le séjour correspondant au montant total des nuitées. Selon l'Hôtel, il pourra être demandé au Client de régler, dès son arrivée à l'Hôtel, le séjour et les prestations complémentaires réservés.

VIII. Assurance et responsabilité

1. Le Client est responsable de tous préjudices y compris dommages corporels, matériels et immatériels dont il pourrait être responsable du fait du présent contrat et notamment pour les dommages et risques liés à l'exercice de sa profession, son activité et plus généralement, tous dommages causés à l'Hôtel, au mobilier de l'Hôtel, aux prestataires de l'Hôtel et à leur matériel ou aux clients de l'Hôtel ou extérieurs, survenus de son fait. Dans ce cadre le Client se porte garant de l'Hôtel et s'engage à se substituer à lui pour toute réclamation adressée par un client de l'Hôtel, ou un tiers relativement à l'exécution du contrat. Dans tous les cas le Client garantit par les présentes l'Hôtel contre toute action en responsabilité ayant trait au séjour et à l'exercice de son activité, de sa profession et interviendra à la cause dans toute action judiciaire qui viendrait à être intentée de ce chef par un de ses intervenants contre l'Hôtel.
2. Le Client supportera les frais ainsi que le paiement de toutes indemnités et condamnations qui pourraient être réclamées de ce chef à l'Hôtel à l'occasion de la signature, de l'exécution ou de la fin du présent contrat.
3. Le Client doit assurer la garde des biens et matériels qu'il a apportés. Le Client certifie être assuré auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et garantissant notamment les dommages et risques liés à l'exercice de son activité et plus généralement, tous sinistres causés à l'Hôtel du fait de l'exécution du présent contrat. Il s'engage à maintenir une couverture suffisante de sa responsabilité pendant toute la durée des prestations hôtelières objet du séjour. Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité de l'Hôtel ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens. Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire ou ses invités et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux. En aucun cas l'Hôtel ne pourra être tenu responsable des dommages de

quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client à l'occasion du séjour.

4. Tout colis, paquets, ou autre, livrés à l'Hôtel avant et pendant le séjour pourra être réceptionné par l'Hôtel. Cependant en aucun cas l'Hôtel ne pourra être responsable de tout incident, toute détérioration, nombre de colis incorrect, colis abîmé, tout problème de livraison. Le Client s'engage en cas de problème à s'adresser directement au fournisseur ou au transporteur.
5. Il est précisé que si le Client souhaite faire intervenir pour l'organisation du séjour des prestataires, il doit au préalable demander l'accord écrit de l'Hôtel. Le Client sera seul responsable de tous les dommages qui pourraient être causés par les prestataires qu'il aura fait intervenir dans l'Hôtel. En cas de dégradations/détériorations causées par le prestataire qu'il aura fait intervenir dans l'Hôtel, l'Hôtel enverra au Client la facture liée aux réparations nécessaires, le Client s'engageant à régler cette facture dans un délai de 10 jours à compter de sa réception, sans contestations possibles.
6. En tout état de cause, le Client devra supporter toutes les conséquences financières des dommages qu'il cause.
7. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration des effets appartenant aux clients pendant leur séjour et résultant de leur fait (négligence, non-respect des consignes de sécurité de l'Hôtel, absence de dépôt des objets de valeur dans le coffre-fort mis à disposition dans la chambre etc.).
8. En outre, dans la mesure où l'Hôtel met à disposition des Clients des coffres-forts individuels, de libre usage et dont la combinaison secrète est à leurs discrétion, le Client est tenu d'y déposer ses effets personnels de valeur.
9. Il est strictement interdit aux Clients d'introduire au sein de l'Hôtel des effets personnels dangereux ou incompatibles avec la nature et la tranquillité du séjour. À cette fin, il est strictement interdit d'utiliser des appareils ou équipements personnels électriques ou à gaz sans l'autorisation expresse de l'Hôtel. Cette interdiction comprend notamment, sans que cette liste soit limitative, les réchauds, barbecues, friteuses, fours et cafetières. Par ailleurs, l'utilisation de bougies est strictement interdite dans les chambres ainsi que dans les parties communes de l'Hôtel.
10. Le Client est tenu de veiller à la sécurité de ses effets personnels, de ne pas les laisser sans surveillance dans l'enceinte de l'Hôtel en dehors de chambre. En outre il est tenu de s'assurer que cette dernière est correctement fermée et verrouillée.
11. Des parkings privés et/ou garages peuvent être proposés par certains Hôtels aux Clients. Ceux-ci ne sont ni surveillés, ni gardés, ni sécurisés. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas de perte/vol/dégradation du véhicule et/ou de son contenu y compris les accessoires (porte-ski, porte-vélo, vélo, etc.) dans l'enceinte du parking et/ou garage, notamment si le Client a laissé des effets personnels et/ou des objets de valeur dans et/ou sur son véhicule ou a omis de verrouiller ce dernier ou encore d'en fermer les vitres.

12. Certains Hôtels proposent une solution annexe de parking. Toute réclamation notamment en cas de sinistre ou de vol du ou dans le véhicule du Client devra se faire directement à l'exploitant du parking.
13. Le Client est responsable de tout dommage, dégradation ou acte de vandalisme pouvant survenir du fait de l'occupation des locaux, tant sur les biens mobiliers que sur l'immeuble appartenant ou non à l'Hôtel, ainsi que de tout dommage causé au matériel des prestataires extérieurs mais également tout dommage causé aux autres clients de l'Hôtel. De ce fait, l'Hôtel est en droit de demander au Client de réparer les dommages causés par ses actes et de quitter l'établissement dans les mêmes conditions que celles prévues au **IV.B.1** des présentes CGV.
14. L'Hôtel peut, selon les cas, proposer un service de blanchisserie des vêtements au Client. Un bordereau de remise est mis à la disposition de ce dernier au sein de la chambre ou directement à la réception de l'Hôtel. Ce bordereau précise le prix de la prestation, les conditions d'exécution du service, la qualité des prestations proposées ainsi que les conditions d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration des articles à titre d'indemnisation forfaitaire et définitive.
15. L'Hôtel précise que le service de blanchisserie est réalisé par un prestataire externe à qui le linge est confié. Il est rappelé que ce prestataire peut, à sa discrétion, refuser un article ou émettre toute réserve sur le nettoyage dudit article. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas d'altération des couleurs, dégradations, décolorations, rétrécissement d'un article. L'Hôtel n'est responsable ni des articles déposés et non réclamés après un mois, ni des articles égarés par le prestataire. Il est rappelé par l'Hôtel que le prestataire ne garantit pas les articles comportant des matières thermocollées ou des boutons et garnitures risquant de réagir aux produits utilisés.
16. Il est précisé que la responsabilité du prestataire susvisé ne peut excéder 10 fois le coût du nettoyage de l'article détérioré ou perdu.
17. Le Client ne pourra exercer d'action contre l'Hôtel ou demander des dommages et intérêts au cas où les travaux (y compris tout type de rénovation, maintenance, etc.) auraient lieu, pendant tout ou partie des prestations, dans l'enceinte de l'Hôtel ou en dehors.
18. L'Hôtel & Spa Régent Petite France et l'hôtel les Haras disposent de SPA et espaces de soins. L'Hôtel Régent Contades dispose d'un Sanarium. Des modalités d'accès aux espaces sont définies spécifiquement par les Hôtels concernés et sont à vérifier par le client préalablement à leur usage (âge autorisé, nombre de Clients autorisé, durée autorisée, etc..). La responsabilité de l'Hôtel ne pourra pas être engagée à la suite d'un accident relevant de l'état de santé du Client : en effet, il appartient à ceux-ci de consulter, au préalable, leur médecin et de s'assurer que leur état de santé ne présente aucune contre-indication par rapport aux prestations proposées par le SPA/espaces de soins/Sanarium. L'Hôtel se réserve le droit d'exclure de ces espaces les personnes ne respectant pas la quiétude des lieux.
19. Dans la mesure où certains Hôtels mettent à disposition des salles de fitness, la responsabilité de l'Hôtel ne pourra être engagée à la suite d'un accident relevant de l'état de santé du Client. En effet, il appartient à ceux-ci de consulter, au préalable, leur médecin et de s'assurer que leur état de santé ne présente aucune contre-indication à la pratique des sports et activités proposés et/ou possibles.

IX. Force Majeure – Pandémie

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que dans le cadre des présentes la force majeure s'entend d'un événement échappant au contrôle du débiteur (par exemple guerre, pandémie accompagnée de mesures de restriction de voyage ou de confinement, catastrophe naturelle, etc.) qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat/devis et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur. Les Parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat/devis causée par un événement de force majeure ; la Partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre Partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Dans un tel cas, l'acompte sera conservé et pourra être réutilisé pour un futur séjour dans un délai de 12 mois à compter de la date d'arrivée initialement prévue.

X. Prospection commerciale par voie téléphonique

Le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Par ex. : <https://www.bloctel.gouv.fr>

XI. Réclamations et litiges

1. En cas de contestation, réclamation ou désaccord sur une partie de la facture, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer par écrit à l'Hôtel concerné le motif et le montant de la contestation, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de la fin du séjour. Passé ce délai, la prestation et la facturation seront considérées comme acceptées et ne pourront donner lieu à réclamation ultérieure de la part du Client.

Après avoir saisi le Service Client ou l'Hôtel et à défaut de réponse satisfaisante ou de réponse, dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :

Saisine par voie postale : **MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 08**

Saisine par internet : [Demande saisine - mtv](#)

2. L'Hôtel est adhérent à la Médiation Tourisme Voyage en tant qu'adhérent au syndicat professionnel « UMIH » dûment référencé sur le site www.mtv.travel à l'onglet « adhérents ».

Le Client est informé de l'existence d'une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) opérée par la Commission européenne et accessible par le lien suivant :

Règlement en ligne des litiges | Commission européenne (europa.eu)

<https://consumer-redress.ec.europa.eu/>

XII. Droit applicable et compétence en cas de litige

Les présentes Conditions Générales de Vente de l'Hôtel, le contrat associé et tous litiges ou contentieux qui résulteront de leur interprétation sont régis par le droit français. Tout litige doit être porté exclusivement devant le **Tribunal Judiciaire de Strasbourg**.

CHARTRE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « RGPD ») et de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, l'Hôtel a entrepris un travail de protection des données personnelles de ses Clients, concrétisé par la présence d'une Charte de traitement des données personnelles (ci-après « la Charte »). La Charte est applicable à l'Hôtel en tant que responsable du traitement.

I. Champs d'application

La présente Charte s'applique :

1. A tous les traitements de données opérés au sein de l'Hôtel ainsi qu'au titre du Site internet, à tous les sous-domaines existants de ce site ainsi qu'à la centrale de réservation.
2. Cette Charte fait partie intégrante des CGV qui régissent les prestations de l'Hôtel. L'acceptation des CGV ci-avant emporte acceptation des dispositions de la Charte.
3. L'Hôtel se réserve le droit de modifier en tout ou partie la Charte. L'Hôtel invite les Clients à consulter périodiquement celle-ci, notamment lors d'une réservation à l'Hôtel.

II. Dispositions générales

1. Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne.
2. Constitue un traitement de données à caractère personnel toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel quel que soit le procédé utilisé et notamment, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.
3. S'entend comme une personne concernée la personne physique concernée par un traitement de données à caractère personnel et dont celle à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du traitement.

4. Les catégories de données susceptibles d'être traitées par l'Hôtel sont les suivantes :

- **Données relatives à l'état civil des personnes** : Titre*, Nom*, Prénom*(s), Date de naissance ;
- **Données de contact** : Adresse électronique*, Numéro de téléphone* portable et/ou fixe, Adresse postale*, Indicatif international*, Identifiants sur les réseaux sociaux ;
- **Données de connexion** : Adresse IP, Localisation du terminal ;
- **Données de navigation** : Pages consultées sur le Site, Horaire et durée des consultations, Historique de navigation sur le Site, Date et horaires de navigations ;
- **Données relatives à la vie personnelle** : Nationalité, Pays de résidence*, Ville de résidence*, Copie de la pièce d'identité et informations contenues au sein de cette pièce ;
- **Données dites « Sensibles » susceptible de révéler, même prétendument, la santé des personnes** : Lorsque ces données permettent l'adéquation entre la santé des personnes et l'offres de l'Hôtel (Ex : une situation de Handicap notifiée à l'Hôtel permettant de proposer au Client une chambre PMR) ;
- **Données dites « Sensibles » relatives aux convictions politiques, religieuses, syndicales ou philosophique des personnes** : Lorsque ces données sont spontanément données à l'Hôtel et que le traitement est nécessaire à l'exécution des prestations demandées (Ex : aménagement du menu d'un dîner) ;

La collecte de données personnelles concernant des mineurs est limitée aux informations suivantes : **Nom, Prénoms, Nationalité, Date de naissance.**

Ces données doivent être communiquée uniquement par une personne majeure juridiquement capable.

En outre ce représentant s'engage à veiller à ce que le mineur ne transmette aucunes données à caractère personnel le concernant sans son autorisation préalable.

L'Hôtel ne traite les données sensibles que sur demande des personnes concernées et lorsqu'elles sont indispensables à l'exécution des prestations demandées. Les autres données sensibles révélées par le traitement d'autres données non sensibles ne font pas en tant que telles, l'objet d'un traitement.

- **Données relatives au suivi de la relation commerciale** : Notamment celles nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage et de promotion mais aussi celles tendant aux commentaires et retours des séjours à l'Hôtel ;
- **Données de localisation des personnes** : Lieux* et Dates* du séjour ;
- **Données de paiement*** : Coordonnées de carte bancaires ou autres cartes de paiement, RIB, IBAN, nom ou dénomination du titulaire du compte ;

Le Client est informé que les données marquées d'un astérisque (*) sont obligatoires à la conclusion des réservations. L'Hôtel ne pourra pas enregistrer de réservation ou gérer des réclamations du Client lorsque ces données font défauts.

5. L'Hôtel met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont il est responsable.
6. Les informations traitées sont destinées à l'Hôtel, ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (notamment aux prestataires de paiement en ligne).
7. Dans le cadre de mesures précontractuelles en vue de la réservation ou de l'exécution du contrat de réservation hôtelière, l'Hôtel, ses entités, ses partenaires et prestataires peuvent, chacun pour ce qui les concerne, être destinataires des données d'identité, données de vie personnelle et vie professionnelle, d'information d'ordre économique et financier à des fins notamment de réservation hôtelière, de gestion du programme de fidélité et de gestion des réclamations (Voir **V. Destinataires des données**).
8. Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de la personne, celle-ci a le droit de retirer son consentement à tout moment. Le retrait ne doit pas porter atteinte à la licéité même du traitement fondé sur le consentement effectué avant la demande de retrait.

III. Activités donnant lieu aux traitements

S'entend comme toute catégorie de données selon ce qui est nécessaire à l'exécution de la prestation ou au traitement de la demande et ce qui est communiqué par la personne concernée soit notamment :

1. Prestations hôtelières, de bar et de restauration délivrées par les Hôtels ;
Prestations de spa, soins et bien-être associées aux Hôtels ;
Événementiel dans le cadre des Hôtels : organisation d'événements culturels, artistiques, de divertissement ou de relations publiques ;
Vente d'objets et produits exposés dans les Hôtels ;
Ventes en ligne via le Site de certains Hôtels ;
Communication avec les personnes entrant en contact avec l'Hôtel (demande de renseignements, postulation, offre de biens ou de services etc...) ;
2. Également les données sont susceptibles d'être traitées dans le cadre d'activité de participation de l'Hôtel à l'activité de la société STAY COLLECTION.

IV. Finalité des traitements

Les traitements des données à caractère personnel visent de façon générale la satisfaction, la prise en charge pertinente, le traitement des demandes ou offres de toutes natures, l'exécution, l'anticipation et l'amélioration des prestations de l'Hôtel.

1. Concernant l'activité d'hébergement, le traitement des données à caractère personnel vise comme finalité : l'organisation, le bon accueil et accès des Client à l'hébergement, la satisfaction des demandes, ainsi que des demandes particulières, la personnalisation de la prestation au profit des Clients, la fidélisation, la prévision des ressources et approvisionnement ainsi que le règlement des prestations.
2. Concernant la gestion des prises de contact avec l'Hôtel, le traitement a pour finalités : La réponse et la satisfaction éventuelle des demandes.
3. La conformité aux obligations légales (ex : Fiche de Police), la gestion des droits des Clients (voir **II.8. Charte de traitement des données personnelles**) et de sécurisation de l'utilisation du site internet de l'Hôtel.
4. La gestion des relations Client (enquêtes, réclamations, échanges).
5. L'organisation d'offres promotionnelles et publicitaires.
6. Enfin, les données à titre de garantie pour la réservation des chambres.

V. Destinataire des données

Les données à caractère personnel communiquées via le Site, au téléphone, via la centrale de réservation ou encore par courriel peuvent être à destination, dans les limites qui leur incombent, aux acteurs suivants :

- **Collaborateurs de l'Hôtel** : dans le cadre de l'exécution de leurs missions (Sans s'y limiter : Service Commercial, Service Marketing, Service Réservation, Service Comptabilité, Service Informatique, Service Communication, Service Juridique, Service Financier etc.)
- **Partenaires et prestataires habilités par l'Hôtel** : dont des mesures strictes de confidentialité et de protection des données ont été requises (Sans s'y limiter : Banques, sous-traitants informatiques, avocats etc.)
- **Autorités compétentes** : Conformément aux obligations légales et à la demande d'une autorité publique.

VI. Durée de conservation des données

Les données sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Pour les traitements fondés sur le consentement des personnes concernées, les données traitées ne sont conservées que tant que le consentement n'est pas retiré (Ex : Abonnement Newsletter).

Les données dites « sensibles » ne sont conservées que le temps strictement nécessaire à l'exécution de la prestation contractuelle ou précontractuelle demandée par la personne concernée et pour laquelle ces données sont communiquées.

Aussi les données de paiement ne sont conservées que le temps strictement nécessaire au règlement en vue duquel elles sont communiquées. Les fichiers et données de facturation sont quant à eux conservés pour une durée de 10 ans conformément aux réglementations en vigueur et aux fins de preuves (Fiscalité, Comptabilité, etc.).

VII. Droits et recours des Clients

1. En vertu des dispositions des articles 15 à 21 du RGPD, le Client dispose d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition sur les données personnelles et les traitements le concernant. Le client peut contacter par courrier l'Hôtel en vue d'exercer un ou plusieurs de ces droits.

Le Client peut exercer ce droit en contactant par mail l'adresse accueil@stay-collection.fr ou à l'adresse postale suivante : **STAY COLLECTION, 6A rue du Port du Rhin, 67100 STRASBOURG.**

2. Si le Client constate une irrégularité dans le traitement de ses données, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») par courrier postal à l'adresse suivante : **CNIL – Service des Plaintes – 3 Place de Fontenoy – 75007 PARIS.**

Dernière mise à jour le 30/06/2026