

Conditions Générales

Préambule

L'accord du client concernant les présentes conditions générales et les conditions générales de vente, intervient lors de la réservation, aucune réservation n'étant possible sans cet accord, ce dernier sera réputé acquis dès lors que la réservation sera définitive.

Le client dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

La page « notice légale » du ou des sites internet permet au client d'identifier précisément l'hôtel en indiquant l'adresse exacte de son siège social, son adresse électronique, son N° de téléphone et son N° individuel d'identification d'assujettissement à la T.V.A.

La page « hébergement » du ou des sites internet permet au client de connaître les caractéristiques essentielles des hébergements proposés, d'en connaître les prix en euros et d'appréhender de manière satisfaisante les prestations complémentaires.

Le client déclare avoir obtenu de l'hôtel toutes les informations nécessaires sur les sites suivants :

- <http://www.renaudiere.com>
- <http://www.chenonceaux-renaudiere.com>

Objet

Les présentes conditions générales ainsi que les conditions générales de vente définissent les droits et les obligations de chacune des parties dans le cadre **d'une réservation à distance**.

Elle régit toutes les étapes indispensables pour une réservation et pour le suivi de cette dernière.

Les présentes s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet y compris celles effectuées par un « OPA ».

Durée

Les présentes conditions générales ainsi que les conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de la mise en ligne des services de l'hôtel sur le ou les sites de ce dernier.

Responsabilité de l'hôtel

L'hôtel se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le ou les sites concernés ainsi que l'espace de réservation en ligne.

L'hôtel décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages qui pourraient résulter de changements, et/ou d'indisponibilité temporaire ou de fermeture définitive de tout ou partie des services provenant d'un partenaire tel que 'Reservit'.

De même l'hôtel n'est pas tenu responsable des dommages de toute nature que pourrait engendrer une indisponibilité et/ou une fermeture définitive des services de réservation provenant de sites tiers.

Les photographies présentées sur le site ne sont pas contractuelles bien que tous les efforts soient faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'hôtel présenté, donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées.

Cependant des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le ou les sites de l'hôtel, notamment des sites partenaires l'hôtel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

Responsabilité du Client :

En tant que personne physique, agissant pour ses besoins personnels ou professionnels, sans rapport avec une activité hôtelière, le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Ce faisant le client est seul responsable du choix des services et de l'adéquation à ses besoins de telle sorte que l'hôtel ou l'entité le représentant ne peut être recherché à cet égard.

Le client, préalablement à la commande des services, déclare que la réservation de ces services n'est effectuée que pour ses besoins personnels ou professionnels à l'exclusion de toute autre fin.

En tant que consommateur, le client dispose des droits spécifiques qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où le ou les services réservés ne le seraient pas à des fins personnels ou professionnels.

Conditions Générales de Vente

Préambule :

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française, il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Les présentes Conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées ou complétées par L'hôtelier .

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 par internet s'appliquera automatiquement pour tous les client

Réservations :

Les **réservations** constituent des **commandes fermes**.

Aucune arrivée au-delà de 17 heures ne pourra être garantie sans cautionnement, ce dernier peut être réalisé par :

- paiement d'arrhes ou prépaiement
- réservation garantie par un agent de voyages
- accord du client pour facturation sur carte de crédit.

Versement d'Arrhes :

Pour quelle raison une carte bancaire est-elle demandée au moment de la réservation ?

Vos coordonnées bancaires sont nécessaires à la validation de vos réservations sur Internet sauf conditions particulières précisées au moment de la réservation. Cela permet de garantir la réservation. Le montant indiqué sera débité par l'hôtel, 48 heures avant votre séjour, ceci pour nous assurer de la véracité de la carte bancaire.

Certaines réservations peuvent nécessiter un prépaiement lors de votre réservation, effectué par l'hôtel directement, pour tout ou partie de votre séjour. Notre système de réservation de la société « Reservit » est entièrement sécurisé pour vous permettre de nous communiquer sans crainte vos coordonnées.

Si vous ne désirez pas laisser vos coordonnées bancaires sur Internet pour garantir votre réservation, Nous vous offrons la possibilité de nous communiquer ces éléments directement par téléphone (33-(0) 247 239 004.

Vous devrez vous présenter à l'hôtel avec la carte bancaire ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement, vous pourrez cependant régler votre séjour par tout autre moyen de paiement.

Dans le cas d'un refus de nous communiquer vos coordonnées bancaire un versement d'arrhes par chèque bancaire est obligatoire, celui-ci sera immédiatement encaissé et pourra rester acquis à l'hôtel en cas d'annulation selon certaines conditions (voir rubrique annulation).

Dans le cas d'un prépaiement celui-ci sera considéré comme un versement d'arrhes et sera par conséquent régit de la même façon.

Tarifs:

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués lors de la réservation.

Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'hôtel, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site.

Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'hôtel, sauf dispositions particulières indiquées sur place.

Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix.

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.

La taxe de séjour, indiquée 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.

Mise à disposition des chambres:

L'hôtelier tiendra les chambres réservées en bonne et due forme, à la disposition du client, à partir de 16 heures le jour de l'arrivée et jusqu'à 10 heures le jour du départ, sauf accord de l'hôtelier.

Les prix s'entendent TTC et service compris mais hors taxe de séjour.

Séjour à l'hôtel:

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

L'hôtel accueille certains animaux dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement desservant les chambres mais pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis au restaurant sauf accord de l'hôtelier ou pour raisons expresses.

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

L'hôtel propose un accès WIFI permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa 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'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques [ou autre dénomination utilisée dans la charte informatique de l'entreprise], et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

Départ du Client & Solde:

Sauf accord de l'hôtel, le client devra quitter sa chambre avant l'heure limite indiquée.

- Le solde de la facture est à régler au départ du client.

Annulation de Réservations:

Du fait du client.

Toute annulation du fait du client doit être notifiée à l'hôtelier au plus tard 72 heures avant la date d'arrivée.

Pour toute réservation annulée à moins de 72 heures avant la date d'arrivée prévue, l'ensemble des prestations commandées sera facturé. Il en est de même en cas de non-venue (no-show).

En cas de départ prématuré ou de non utilisation des services commandés, ceux-ci seront facturés au client, dans les mêmes conditions que dans le cas d'une annulation.

En cas d'annulation dans les délais prévus les arrhes seront remboursés déduction faite d'un montant forfaitaire de 10 € correspondant aux frais de gestion des réservations. Il en est de même pour une réservation garantie par carte bancaire, ce montant forfaitaire sera alors débité le jour de l'annulation.

Du fait de l'hôtelier.

En cas de non-respect de la part de l'hôtelier d'une réservation définitive avec versement d'arrhes ou garanties bancaires expressément valides, ce dernier sera tenu de dédommager le client selon la loi en vigueur au moment de l'annulation .

En cas de non-disponibilité d'une chambre réservée, l'hôtelier se réserve la possibilité de faire héberger le client dans un hôtel le plus proche possible, de catégorie équivalente et de prestations de même nature, l'ensemble des frais impliqués par ce transfert restera à la charge de l'hôtelier

L'hôtelier ne pourra être tenu responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligation résultant d'un événement de « force majeure ».

Sont considérés comme cas de « force majeure » ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux Français.

Réclamations & Litiges:

Toute réclamation relative au séjour doit nous être adressée par lettre recommandée avec AR au plus tard dans les 8 jours après le séjour du client.

La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations dans le forfait ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contre partie.

En cas de litige, seul le tribunal de **TOURS** est compétent.

Protection des données à caractère Personnel:

Les informations demandées au client sont nécessaires au traitement de sa réservation, elles sont le cas échéant communiquées au prestataire de paiement en ligne .

A défaut de transmettre ces informations, le client s'expose à se voir refuser la dite réservation.

L'ensemble des données à caractère personnel fera l'objet d'un traitement informatisé dont le responsable est le Gérant de la société « GERHOTEL S.A.R.L. »

Le client est informé que son adresse IP est enregistré au moment de la réservation.

Le client est averti que l'ensemble des registres comportant notamment des données à caractère personnel contenus dans les systèmes informatiques de l'hôtel seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et de temps, ces registres pouvant être considérés comme des preuves de communications ayant pour but des réservations ou des paiement entre les parties.

Conformément à la loi 2006-64 de janvier 2006, la connexion wifi de l'hôtel ne pourra être libre d'accès qu'après avoir décliné votre identité sur la première page de votre première connexion.

Les données ainsi collectées seront sauvegardées pendant un an et pourront faire l'objet d'une transmission aux services de sécurité de l'état Français sur leur demande.

Les données sont collectées par l'intermédiaire de la société Française « Wave-Storm » propriétaire du programme Quickspot agissant en notre nom en tant que prestataire.