

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BEST WESTERN PREMIER HOTEL DE LA PAIX

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations effectuées par un Client auprès de l'Etablissement sous réserve des conditions particulières appliquées pour certains tarifs et à l'exclusion des réservations faites pour un groupe de personnes ayant réservé plus de 10 chambres.

Sauf mention contraire affichée, les prix indiqués sur le présent site sont des prix en euros TVA incluse par chambre et par nuit, pour un nombre déterminé de personnes par chambre et pour la date choisie. Les prestations complémentaires (petit-déjeuner, minibar, parking...) sont, sauf mention contraire, en option, à régler sur place à l'hôtel

Sauf indication contraire prévue dans les conditions particulières de certains tarifs présentées ci-après, la réservation peut être annulée par le client jusqu'à 16 heures la veille de l'arrivée par courriel

L'hôtel facturera la première nuit de séjour au client réservataire :

- s'il ne prend pas possession de sa chambre le jour prévu sans avoir annulé avant 16 heures la veille de son jour d'arrivée
- s'il annule sa réservation le jour même de son arrivée
- s'il quitte l'hôtel le jour même de son arrivée

La réservation prend effet à partir de 15 heures le jour de l'arrivée du client et se termine à 11 heures le jour du départ. Après cette période, une nuit supplémentaire sera facturée au Client.

La réservation est confirmée après enregistrement du type de carte bancaire, du numéro de la carte bancaire du client, de la date d'expiration de la carte (valable à la date du séjour du client réservataire) et du nom inscrit sur la carte.

Si à l'arrivée du client réservataire, il n'y a pas de chambres disponibles à l'hôtel, ou en cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité d'assurer son hébergement à l'extérieur dans les meilleures conditions possibles. Dans ce cas, les frais inhérents au transfert resteront à la charge de l'hôtel et les clients ne pourront prétendre à aucune indemnité de quelque nature et à quel titre que ce soit.

L'hôtel pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution s'il se trouve dans l'impossibilité de les assurer du fait de la survenance d'un événement indépendant de sa volonté ou échappant à son contrôle, ainsi qu'en cas de force majeure, et notamment en cas de destruction totale ou partielle de l'hôtel, grève, catastrophe, incendie, accident technique interne ou externe et d'une manière générale en cas de tout événement ne permettant pas la bonne exécution du service.

Les tarifs, termes et conditions de réservation sont destinés à la vente de chambres d'hôtel conformément à leur objectif principal : l'hébergement. L'hôtel se réserve le droit de modifier ou d'annuler la ou les réservations, ainsi que les tarifs et conditions si les chambres sont utilisées à d'autres fins que l'hébergement telles que des soirées, des dîners, des réunions, des prises de photos ou shooting photos et vidéos, des tournages de films ou d'interviews, des interviews écrites ou filmées, destinés ou non aux réseaux sociaux, ou tout autre publication, showrooms, etc... (liste non exhaustive) sans autorisation écrite préalable du directeur général de l'hôtel.

Le nombre de personnes dans les chambres ne peut excéder le nombre de personnes réservé et la capacité maximale des chambres

La taxe de séjour est un impôt français qui a pour but d'aider à financer les dépenses liées à la fréquentation touristique et à la protection des espaces naturels. Elle est payée par les clients selon le nombre de nuitées de leur séjour et selon la catégorie de leur hébergement et le nombre d'occupants de la chambre.

CONDITIONS PARTICULIERES DES TARIFS

Les présentes conditions de vente complètent les conditions générales de vente.

MEILLEUR TARIF FLEXIBLE

Le meilleur tarif flexible est modifiable et annulable sans frais jusqu'à 16 heures la veille de l'arrivée prévue à l'hôtel, par courriel.

L'hôtel facturera la première nuit du séjour au client réservataire :

- s'il ne prend pas possession de sa chambre le jour prévu sans avoir annulé avant 16 heures la veille de son jour d'arrivée
- s'il annule sa réservation le jour même de son arrivée
- s'il quitte l'hôtel le jour même de son arrivée

La réservation est confirmée après enregistrement du type de carte bancaire, du numéro de la carte bancaire du client, de la date d'expiration de la carte (valable à la date du séjour du client réservataire) et du nom inscrit sur la carte, à titre de garantie.

TARIF NON REMBOURSABLE – NON ECHANGEABLE

Ce tarif est non modifiable, non échangeable et non remboursable dès la confirmation de réservation.

La réservation ne peut pas être annulée ou modifiée quelque 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.

La réservation est confirmée après enregistrement du type de carte bancaire, du numéro de la carte bancaire du client, de la date d'expiration de la carte (valable à la date du séjour du client réservataire) et du nom inscrit sur la carte, à titre de paiement.

MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE RÉSERVATION

Les annulations et/ou modifications de réservations peuvent être autorisées conformément au plan tarifaire choisi par le Client.

L'Hôtel propose plusieurs plans tarifaires, notamment les tarifs flexibles, non-remboursables. Chacun de ces plans tarifaires est soumis à des conditions d'annulation distinctes, telles qu'indiquées au moment de la réservation. Veuillez noter que les conditions d'annulation peuvent varier en fonction du plan tarifaire choisi lors de la réservation.

Les Clients sont encouragés à informer l'hôtel de leur intention d'annuler leur réservation dès que possible.

Le remboursement des paiements effectués en cas d'annulation dépendra de la politique d'annulation associée au plan tarifaire choisi lors de la réservation.

Si le Client opte pour un plan d'achat à l'avance ou prépaiement non remboursable, aucune modification ou annulation ne sera acceptée, le montant total du séjour sera conservé par l'Hôtel et le Client ne sera pas autorisé à demander un remboursement ou un report de crédit.

Pour toute modification de votre réservation, veuillez contacter nos services de réservation à l'adresse : reservation@hotel-lapaix.fr

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction des modifications apportées à votre réservation, conformément aux conditions du plan tarifaire choisi.

La date de réception – heure locale de l'Etablissement – de la demande de modification et/ou d'annulation (par e-mail, courrier postal, téléphone) est la date d'annulation.

La modification et/ou l'annulation d'une réservation n'est ferme et définitive qu'après réception d'une confirmation par e-mail de la part de l'Hôtel.

Si le Client ne vient pas à l'Hôtel, et en l'absence d'annulation :

La totalité du montant de la réservation sera conservée par l'Hôtel dans le cas d'une réservation avec un tarif non modifiable non remboursable.

La première nuit sera débitée par l'Hôtel en cas de réservation d'un tarif flexible.

En outre, pour un séjour d'au moins 2 nuits, si le Client ne se présente pas à l'Hôtel le premier jour du séjour, l'Hôtel ne sera pas tenu de garder la chambre disponible pour le Client pour le reste du séjour. La première nuit du séjour sera facturée.

Il est demandé au Client d'informer l'hôtel en cas d'arrivée après 22h00, faute de quoi il pourrait être considéré comme ne s'étant pas présenté à l'Hôtel le premier jour du séjour.

Dans le cas d'un départ anticipé, le séjour sera facturé dans son entièreté.

PRIX

Les prix sont indiqués en euros. La TVA est incluse dans les prix indiqués. Toute modification du taux applicable, ou toute modification ou introduction de nouvelles taxes officielles établies par les autorités compétentes, est automatiquement répercutée sur les prix indiqués à la date de facturation.

Les prix s'entendent par chambre, par nuit, pour le nombre de personnes indiqué, selon la période choisie et selon la catégorie.

Les prix indiqués ne comprennent que les prestations spécifiquement mentionnées dans la réservation. Le prix mentionné dans la réservation est majoré du prix des services supplémentaires fournis par l'hôtel au moment du séjour et, le cas échéant, de la taxe de séjour.

Les prix mentionnés sur le Site sont sujets à modification à tout moment par l'Hôtel sans information ni préavis. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation par l'Etablissement est contractuel.

Aucun séjour réservé avant l'introduction d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet d'un remboursement, y compris partiel.

CAPACITÉ

Le Client reconnaît qu'il a la capacité de conclure un contrat, c'est-à-dire qu'il est adulte au sens de la loi et n'est pas sous curatelle ou tutelle.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit en son nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires.

L'Etablissement se réserve le droit à tout moment de ne pas conclure de contrat avec un Client qui se livrerait à une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGV.

Les termes de l'article 313-1 du Code pénal français sont rappelés à cet égard :

« L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.

L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.»

DONNEES PERSONNELLES

Les données recueillies font l'objet d'un traitement par le Best Western Premier Hôtel de la Paix, responsable du traitement, et sont nécessaires pour gérer votre réservation et la relation client, mieux vous connaître, vous adresser des informations sur les produits et services, (vous avez la possibilité de vous opposer à l'utilisation de votre email pour recevoir nos offres commerciales, en le signalant par simple email adressé à reservation@hotel-lapaix.fr) et établir des statistiques commerciales et des enquêtes de satisfaction.

Conformément à la loi n°78-17 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'opposition auprès du Best Western Premier Hôtel de la Paix par voie électronique à reservation@hotel-lapaix.fr , ou par voie postale à Best Western Premier Hôtel de la Paix – 9 rue Buirette – 51100 Reims

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il dispose du droit de s'opposer au démarchage téléphonique en entrant ses numéros de téléphone fixes et/ou portables sur la liste d'opposition gratuite accessible via le Site www.bloctel.gouv.fr.

Le Client est informé que la prise en compte effective de sa demande se fait dans un délai de 30 jours à compter de la confirmation de son inscription. Cette inscription est valable pour une durée de 3 ans

TRANSFERT DU CLIENT DANS UN AUTRE HÔTEL

En cas de non-disponibilité de l'Hôtel ou en cas de force majeure, l'Hôtel se réserve la possibilité de faire séjourner le Client, pour tout ou partie de la durée du séjour, dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure, offrant des services du même type. Dans ce cas, le transfert est à la charge de l'Hôtel, qui ne pourra pas être recherché ou appelé en paiement d'une quelconque indemnité ou compensation supplémentaire.

FORCE MAJEURE

On entend par cas de force majeure tout événement qui n'est pas lié aux parties et qui est à la fois imprévisible et insurmontable, qui empêche soit le client, soit l'hôtelier, d'exécuter tout ou partie des obligations contenues dans le contrat.

Il est expressément convenu que la situation de force majeure suspend l'exécution par les parties de leurs obligations réciproques et que chaque partie sera amenée à payer les frais qui en découlent.

Les Clients supporteront seuls toutes les dépenses supplémentaires qui pourraient être engagées afin de permettre la poursuite de leur voyage, à la suite de la survenance d'une situation de force majeure.

RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à l'adresse suivante : Best Western Premier Hôtel de la Paix – 9 rue Buirette – 51100 Reims, dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin du séjour faisant l'objet de la réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être examinée ou prise en compte.

POLITIQUE D'ACCÈS AU RÉSEAU WI-FI

L'Etablissement offre un accès Internet en Wi-Fi. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins, tels que textes, images photographiques, œuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits indiqués aux Livres I et II du Code de la propriété intellectuelle si cette autorisation est requise, qui puissent porter préjudice à l'Hôtel et qui puissent menacer la sécurité de l'établissement.

RESPONSABILITÉ

Le Best Western Premier Hôtel de la Paix peut exercer sa faculté de refuser, pour des motifs légitimes, le dépôt des objets appartenant au Client pendant son séjour. Elle justifie ce refus auprès du Client.

En cas de vol ou de détérioration d'objets de toute nature appartenant au Client, et sauf pour le cas où ces objets auraient été déposés entre les mains de l'Etablissement ou d'objets dont le dépôt aurait été refusé par elle sans motif légitime, la responsabilité de l'Etablissement est limitée conformément aux dispositions de l'article 1953 du code civil.

Le Client sera tenu responsable de tout dommage, détérioration ou acte de vandalisme qui pourrait survenir en raison de l'occupation des locaux et/ou en raison de l'acte ou faute des participants et/ou du personnel dont le Client est responsable, aux biens meubles, décorations et biens immeubles, qu'ils appartiennent ou non à l'hôtel. En conséquence, l'Etablissement est pleinement en droit de demander au Client de quitter l'hôtel sans indemnisation et sans remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes.

L'Etablissement, dans le processus de vente en ligne, n'est liée que par une obligation de meilleurs efforts. Elle ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'utilisation du réseau Internet, comme la perte de données, l'intrusion, le virus, l'interruption de service ou tous autres problèmes liés et involontaires.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les présentes n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété, notamment intellectuelle, sur les éléments appartenant à l'Etablissement au bénéfice du Client qui s'interdit en tout état de cause tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de la Société.

MEDIATION

Dans le cas où vous avez effectué une réservation pour un séjour dans notre hôtel, en direct ou via notre site internet <https://bestwestern-lapaix-reims.com> ou via les canaux Best Western® Hotels & Resorts (sites internet, mobile, applications ou centrales de réservation), et/ou que vous rencontriez un problème suite à cette réservation ou lors de votre séjour, vous avez la possibilité de présenter une réclamation auprès de :

- Notre hôtel à l'adresse électronique suivante : reservation@hotel-lapaix.fr
- Le Service Client France du réseau Best Western® Hotels and Resorts (pour les séjours effectués en France): par email à serviceclientfrance@bestwestern.fr – ou par téléphone au 01 49 02 30 00 – du Lundi au Jeudi, de 9h00 à 18h30 et le Vendredi de 9h00 à 17h30.

A défaut de réponse satisfaisante à votre réclamation, dans un délai maximum de 60 jours à compter de la notification écrite, vous pouvez, si vous le souhaitez, recourir par courrier à une procédure de médiation conventionnelle auprès du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA (organisme agréé par la Commission Européenne) – 77, rue de Lourmel – 75015 Paris, ou via le site internet www.mcca-mediation.fr sur lequel vous pouvez trouver la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé ainsi que le formulaire de réclamation accessible depuis le lien suivant <http://www.mcca-mediation.fr/recours-au-mediateur-de-la-consommation> .

Nous vous informons également de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir également. L'Internaute peut y accéder depuis le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

L'adresse électronique nous concernant qui devra être renseignée dans le formulaire de plainte est la suivante reservation@hotel-lapaix.fr

DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Il en est de même pour les règles de fond et de forme. Les tribunaux français sont seuls compétents pour connaître des litiges.

CONTENTIEUX

En cas de litige découlant de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes Conditions Générales de Vente, la juridiction compétente sera déterminée :

si le Client est une personne physique, conformément aux dispositions légales applicables régissant les relations entre un consommateur d'une part et un professionnel d'autre part,
si le Client est une personne morale, un tel litige relèvera de la seule compétence du Tribunal de Reims.