CONDITIONS GENERALES DE VENTE *(mise à jour du 23/08/2023)*

Les termes utilisés dans les présentes comportant une majuscule sans qu'ils aient préalablement été défini ont le sens qui leur est donné ci-après :

« Client » désigne une personne physique, majeure, agissant pour ses besoins personnels et disposant de la pleine capacité juridique de s'engager au titre des présentes.

« Hôtel » désigne l'hôtel EXCELSIOR exploité par la SAS HOTEL EXCELSIOR dont le siège social sis 193 Bd Félix Martin 83700 St Raphael, immatriculée au RCS de Fréjus sous le numéro 573 750 858.4

« Site » désigne le site internet www.excelsior-hotel.com

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (« CGV ») s'appliquent à toute réservation de chambres d'hôtel et de prestations annexes proposées par l'Hôtel aux clients sur le Site, par téléphone, par courriel, par courrier postal, sur place ou encore par l'intermédiaire d'une agence de voyages en ligne.

Elles annulent et remplacent toute version précédente.

Le Client déclare être majeur et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

Les CGV peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le descriptif de la prestation (ci-après définies comme « Conditions de Vente du Tarif »).

En cas de contradiction entre les CGV et les Conditions de Vente du Tarif, les conditions de Vente du tarif sont les seules applicables pour l'obligation en cause.

Toute réservation suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes CGV et Conditions de Vente du Tarif.

2. Heure d'arrivée / heure de départ

La chambre sera à disposition à partir de l'heure d'arrivée indiquée ci-dessous. Le jour du départ, la chambre devra être libérée au plus tard à l'heure de départ indiquée ci-dessous. La facturation d'une nuit supplémentaire peut résulter du non-respect de cette heure limite de départ.

Il est recommandé d'avertir l'Hôtel de l'heure d'arrivée estimée, particulièrement si celle-ci est tardive.

Heure d'arrivée : à partir de 15 heures
Heure limite de départ : 11 heures
Horaires d'ouverture de la réception : 24h/24.

Les chambres pourront être vérifiées avant le check out. En cas de dommage constaté, des pénalités à régler au comptant afin de couvrir les frais de nettoyage, de remplacement et / ou de réparation pourront être facturés au client lors du Check out.

3. Prix / Taxes

Les prix peuvent varier en fonction de l'heure, du jour et du canal de réservation.

Les prix indiqués sont affichés en Euros et TVA comprise. Ils tiennent compte de la TVA au taux applicable au jour de la réservation ; tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les tarifs indiqués à la date de facturation. Il en sera de même de toute modification ou instauration de nouvelles taxes imposées par les autorités compétentes.

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

Un numéro de carte de crédit est nécessaire afin de confirmer toute réservation.

Dans le cas d'une réservation annulable et modifiable, l'Hôtel effectue une pré-autorisation de la carte de crédit par mesure de sécurité. Dans ce cas, le règlement de la totalité du séjour se fait sur place à l'arrivée du client. Pour toute réservation annulable et modifiable sur le Site, un prépaiement correspondant à 30% de la totalité du séjour sera débité par carte. Le règlement du solde se fera à l'arrivée. Dans le cas d'une réservation non annulable, la carte bancaire fournie est débitée du montant total au moment de la réservation.

En cas de refus par le centre de carte bancaire, ou en cas de carte invalide, l'Hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis.

Le titulaire de la carte de crédit utilisée pour la réservation doit être celui de la personne séjournant dans l'établissement. Le Client devra se présenter avec sa carte d'identité et la carte bancaire ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement.

Si ces conditions ne peuvent être remplies, le prix de la réservation devra être encaissé au plus tard au moment du check-in.

4. Réservation / annulation

Toute réservation ne devient définitive qu'après réception de la confirmation écrite de la part de notre service de réservation.

Il est rappelé au Client que conformément à l'article L. 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation, il ne dispose pas de droit de rétractation.

Les Conditions de Vente du Tarif précisent les modalités d'annulation et/ou modification de la réservation. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation.

En cas de non présentation, l'Hôtel facturera 100% du montant total de la réservation et la chambre sera remise à disposition.

Pour les réservations annulables et modifiables, le client pourra annuler sans frais jusqu'à 48h avant la date d'arrivée. En cas d'annulation entre 48h avant l'arrivée et la date prévue de l'arrivée, il sera facturé la 1ère nuit pour tout séjour inférieur ou égal à 3 nuits, et 30% du séjour pour tout séjour supérieur à 3 nuits.

5. Délogement

En cas de non-disponibilité de l'établissement, en cas de force majeure, de problème technique dans l'Hôtel ou pour toute autre raison, celui-ci se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement les Clients dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature. L'Hôtel ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

6. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les cas habituellement reconnus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, et , notamment, la pandémie (hors Covid 19), l'attentat terroriste, la destruction de l'Hôtel, une coupure d'alimentation de l'Hôtel en électricité, eau ou chauffage, ou encore un mouvement de grève du personnel.

7. Tabac

Il est rigoureusement interdit de fumer et de vapoter dans toutes les parties communes et privatives de l'Hôtel, en dehors des espaces spécifiquement prévus à cet effet.

Des frais de nettoyage de la chambre d'un montant de deux cents euros (200€) pourront être facturés par l'Hôtel au client en cas de non-respect de cette consigne.

8. Engagement et responsabilité de l'Hôtel

Les règles relatives au vol d'objets dans les hôtels sont fixées par les articles 1952 à 1954 du code civil. A titre de limitation conventionnelle, en cas de vol d'objets dans la chambre ou dans l'enceinte de l'Hôtel, les dommages-intérêts dus au voyageur sont limités à l'équivalent du prix de la location de la chambre par journée.

9. Engagement et responsabilité du Client

Le Client doit avoir un comportement conforme aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'Hôtel afin de ne pas nuire au bon fonctionnement de celui-ci. Dans le cas contraire, il pourra être demandé au Client de quitter les lieux sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter du prix de la réservation consommée avant de quitter les lieux.

Le Client ne doit pas apporter de boissons ou de nourriture provenant de sources extérieures, à moins que l'Hôtel l'ait expressément autorisé au préalable ou, encore, s'il s'agit de nourriture pour nourrissons et enfants en bas âge et animaux.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'Hôtel et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou le non-respect des règles précitées (par exemple, le coût de l'intervention de services de Systèmes Sécurité Incendie).

Les mineurs ne peuvent séjourner à l'Hôtel qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité personnelle. Si l'accompagnateur adulte n'est pas le responsable légal du mineur, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale des parents de l'enfant.

10. Données personnelles / Démarchage téléphonique

En réservant un séjour dans notre Hôtel, les données recueillies font l'objet d'un traitement par celui-ci. Ces données sont nécessaires pour gérer les réservations.

Ces données sont destinées à l'Hôtel. Conformément à l'article 34 de la loi 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD », vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant.

Pour exercer ce droit, contactez-nous par e-mail à : info@excelsior-hotel.com

Lors de toute réservation, un numéro de téléphone vous est demandé, afin de pouvoir vous contacter en cas de nécessité. Nous vous informons que conformément à l'article L. 223-2 du Code de la Consommation, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur : www.bloctel.gouv.fr

11. Litiges/ Loi applicable/ Tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales et les relations contractuelles entre le Client et l'Hôtel sont soumis à la loi française.

Tous les litiges auxquels les relations contractuelles entre le Client et l'Hôtel pourraient donner lieu seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client s'engage cependant à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Après avoir saisi le service client de l'Hôtel (soit par mail info@excelsior-hotel.com , soit par courrier à Hôtel Excelsior – 193 Bd Félix Martin- 83700 St Raphaël), pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours à compter de l'envoi, le Client peut saisir, conformément aux dispositions de l'article L 612-1 du code de la consommation, le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées figurent ci-après :
Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17
Site internet : www.mtv.travel
Vous pouvez également consulter la plateforme européenne de traitement des litiges : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/