

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE de l'HÔTEL

Les conditions générales (CGV) font partie du contrat d'hôtellerie. La demande de réservation entraîne l'adhésion aux présentes dispositions et leur acceptation complète et sans réserve. Ainsi, les présente CGV de l'HOTEL LE PROVENCE, ci-après dénommé « l'Hôtel » s'appliquent à tous les « Clients » à compter de toute réservation.

## ARTICLE 1. RESERVATION

La réservation peut être effectuée en ligne, via le canal de réservation choisi par le Client ou directement par e-mail, téléphonie ou au comptoir de la réception. Le contrat d'hôtellerie est réputé conclu dès l'accord intervenu entre les Parties. A l'occasion de toute réservation en direct (e-mail, téléphonique ou au comptoir), le Client devra communiquer un numéro de carte bancaire en cours de validité et à son nom ainsi que le cryptogramme visuel associé à cette carte pour garantir sa réservation. Les réservations effectuées en ligne via Booking.com ou auprès de l'établissement, par téléphone, email ou présentiel, ne deviennent fermes qu'après la demande de pré-autorisation validée. En cas de rejet l'hôtel pourra annuler cette réservation.

## ARTICLE 2. CONDITIONS PARTICULIERES

Les conditions particulières de vente sont définies selon le canal de réservation privilégié par le Client. Elles sont définies et précisées par le Prestataire de réservation lorsque celle-ci est effectuée en ligne. En cas de réservation en direct par e-mail, par téléphone ou directement au comptoir de la réception, l'email de confirmation envoyé par l'Hôtel fait foi des conditions particulières acceptées par le Client au moment de la réservation et de l'accord des Parties.

Les conditions de frais d'annulation sont les suivantes :

jusqu'à 2 jours avant la date d'arrivée du client 0€ de frais, dans les 2 jours précédant la date d'arrivée du client 100% du montant total du séjour exigé, non présentation du client 100% du montant total du séjour exigé.

## **ARTICLE 3. PRE-AUTORISATION**

Sauf prépaiement du séjour, quel que soit le canal de réservation employé par le Client, l'Hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de la carte de crédit avant la date d'arrivée et au plus tard le jour de l'arrivée. En cas de rejet l'Hôtel pourra annuler cette réservation. Etant entendu que la demande de pré-autorisation n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client. Dans certains cas, la pré-autorisation peut toutefois apparaître comme un débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée. Dans de rares cas, la demande d'autorisation peut se traduire par un débit par la banque du Client avant même que le débit réel ne soit effectif. Dans ce cas, le solde sera recredité automatiquement par la banque au Client et pourra éventuellement apparaître comme un remboursement. Le montant de la pré-autorisation correspondant à la valeur du montant de la réservation. Il est déterminé par l'établissement en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées.

## **ARTICLE 4. PAIEMENT**

La prestation est payable au plus tard le jour du départ. Pour tous séjours de plus de 4 nuitées, l'Hôtel pourra demander au Client de solder sa dette, toutes les 3 nuitées. L'Hôtel accepte les cartes bancaires suivantes : Visa et Mastercard. Il est aussi possible de régler par chèque vacances en cours de validité ou espèces. Le paiement de la réservation pourra, à la demande du Client s'effectuer par le prélèvement du montant préautorisée dans les conditions de l'article 3 des présentes CGV. Le Client procède au paiement des éventuelles consommations supplémentaires sur place, au plus tard le jour de son départ. L'Hôtel se réserve le droit de facturer au client, à partir de la carte de paiement donnée en garantie lors de la réservation ou lors de l'arrivée, ses consommations, nuitées ou extras, qu'il n'aurait pas réglés le jour de son départ. Il en est de même pour toute infraction, dégradation ou non restitution des clés d'accès à la chambre constaté après le départ du client. La non-restitution des clés donnera lieu au paiement d'un forfait de 15€ pour remplacement. Conformément au règlement intérieur de l'Hôtel. Ce dernier pourra demander une facture correspondant à ces prélèvements.

## **ARTICLE 5. TAXE DE SEJOUR**

La taxe de séjour n'est jamais incluse dans le prix de la réservation. Elle est en vigueur dans la commune et payable sur place. Montant en vigueur en 2024 : 0.98€ par personne et par nuitée.

## **ARTICLE 6. ANNULATION & MODIFICATION DE RESERVATION**

En cas de modification ou d'annulation de réservation le Client doit respecter les Conditions Particulières de Vente applicables à son contrat d'hôtellerie. En cas d'interruption du séjour, il ne sera procédé à aucun remboursement. De même, en cas de départ anticipé, le séjour sera dû dans sa totalité.

### **Information concernant le droit de rétractation :**

Pour les contrats conclus à distance la législation prévoit un droit de rétractation pour le consommateur en application de l'article L.221-18 du code de la consommation. Néanmoins l'article L.221-28 12° du code de la consommation précise quelques exceptions :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : de prestation de services d'hébergement autres que d'hébergement résidentiel de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

## **ARTICLE 7. LITIGE - MEDIATION**

En cas de litige, et après avoir saisi le service client de l'hôtel :

Hôtel de Provence Place du Palais de justice 83170 BRIGNOLES,  
0494690118 – [hotel-de-provence@orange.fr](mailto:hotel-de-provence@orange.fr)

et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois, il est rappelé que le client peut saisir le Médiateur de la consommation s'il estimait devoir contester la décision de l'hôtelier en s'adressant à :

Médiation Tourisme et Voyage

BP 80 303

75 823 PARIS CEDEX 17

Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Lien électronique vers la plateforme européenne relative au règlement en ligne des litiges de consommation : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

## **ARTICLE 8. ACCEPTATION DES CGV**

Les conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des réservations. Tout séjour entraîne l'acceptation des CGV, conditions particulières et du règlement intérieur de l'hôtel. Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat.