



CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Réservation individuelle – Abbaye des Capucins & Dali Hotel

Société

SAS Abbaye des Capucins
6-8 Quai de Verdun 82000 Montauban
Numéro de SIRET 484 371 059 00011
Numéro de TVA FR33484371059
Numéro RCS 484 371 059 R.C.S. Montauban

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute réservation effectuée par un client particulier (« le Client ») pour un séjour à l'Hôtel Abbaye des Capucins / Dali Hotel Montauban – classé 4 étoiles, accessibilité PMR - situé au 6-8 Quai de Verdun 82000 Montauban (« l'Hôtel). Toute réservation implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV.

L'établissement est joignable au 05 63 22 00 00 – contact@capucins.fr ou au 05 63 21 00 00 – reception.montauban@dalihotel.fr

1. Réservation et garantie

La réservation peut être réalisée par téléphone, e-mail ou via le site internet. Elle devient ferme et définitive après réception d'une confirmation écrite de l'Hôtel (email ou courrier), suite à la saisie des coordonnées bancaires ou au versement d'un acompte selon les modalités précisées lors de la réservation.

Une carte de crédit valide « numéro et date d'expiration » est requise pour garantir toute réservation. Cette garantie couvre toute annulation totale ou partielle, toute non présentation et toute dégradation constatée par l'Hôtel pendant le séjour du Client ou après son départ, de son fait ou du fait de l'une des personnes pour lesquelles la réservation a été effectuée et garantie sur la carte de crédit communiquée.

Cette garantie s'applique également aux dégradations causées par le client ou par un animal de compagnie dans la chambre durant le séjour, ainsi que pour les consommations du minibar non déclarées au moment du départ.

A des fins de vérification et de sécurisation, l'Hôtel s'autorise à utiliser la fonctionnalité disponible de pré-autorisation débit sur carte bancaire.

En application de l'article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du Code de la Consommation n'est pas applicable compte tenu de la nature des services fournis (prestations de services d'hébergement, de restauration, à une date déterminée). Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la confirmation de la réservation selon les modalités précisées aux présentes Conditions Générales.

2. Tarifs

Les prix indiqués sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjour. Ils peuvent varier en fonction de la période, de la politique tarifaire ou d'offres promotionnelles ou des offres « package » (incluant des prestations d'hébergement, restauration et centre de beauté). L'Hôtel se



réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais les réservations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la réception de la confirmation.

Une taxe de séjour est applicable selon la réglementation en vigueur et doit être réglée en supplément par le client lors de son séjour.

3. Conditions d'annulation / de modification

3.1 Réservation d'une chambre « Non Remboursable »

En cas d'annulation ou de non-présentation, le montant total de la réservation sera conservé par l'Hôtel. Le règlement est effectué à la réservation.

3.2 Réservation d'une Chambre « Conditions flexibles »

Le règlement est réalisé à l'arrivée.

La chambre réservée aux « Conditions flexibles » est annulable sans frais jusqu'à 16h la veille du jour de l'arrivée.

En cas d'annulation tardive, de non-présentation ou de départ anticipé, l'intégralité du prix du séjour sera facturé.

4. Arrivée et départ

- **Check-in** : à partir de 16h
- **Check-out** : jusqu'à 11h

Toute arrivée anticipée ou tout départ tardif pourra entraîner une facturation supplémentaire.

5. Séjour

Le Client doit user de la chambre louée et des parties communes raisonnablement.

Les chambres et les parties communes de l'Hôtel consistant en des lieux clos ou couverts sont des espaces non-fumeurs. Tout manquement à cette interdiction légale expose le contrevenant à une pénalité et/ou indemnisation financière. Par ailleurs, l'Hôtel précise que les chambres sont équipées de détecteur incendie et qu'ils ne doivent en aucun cas être dégradés ou camouflés car cela entraînera la responsabilité du client en cas de manquement à la sécurité.

L'Hôtel précise que toute consommation ou apport de toute sorte de protoxyde d'azote est totalement interdite au sein de l'établissement. En cas de présence ou découverte de protoxyde d'azote, les forces de l'ordre seront contactées et le client sera exclu.

L'Hôtel pourra demander à toutes personnes dont la tenue est indécente et/ou négligée de quitter l'établissement.

Le Client ne doit pas faire entrer aucune personne au sein de l'établissement sans l'accord préalable de l'Hôtel. Une pièce d'identité pourra être demandée par l'Hôtel au Client.

Le nombre de clients maximum autorisé par chambre est de 2 adultes, toutes catégories confondues. Des chambres familiales sont disponibles à la vente pour accueillir 2 adultes et 2 enfants maximum.

Pour le respect de la tranquillité de tous, le Client veillera à ne pas faire de bruit entre 22 heures et 8 heures. Toute nuisance, tout comportement gênant d'une personne ou d'un animal sous sa responsabilité, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre pourra justifier que l'Hôtel invite le Client à quitter l'établissement.



L'interruption du séjour pour les motifs énoncés ci-dessus ne saurait donner lieu à un quelconque remboursement ni une quelconque indemnisation de la part de l'Hôtel. Et le Client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'Hôtel.

L'Hôtel ne saurait être tenu responsable des perturbations extérieures qui viendraient interrompre ou empêcher le bon déroulement du séjour (interruption des services d'alimentation en électricité, gaz, eau, travaux aux abords de l'Hôtel par exemple).

6. Paiement

Une demande de dépôt de garantie (empreinte bancaire) est effectuée à l'arrivée, pour un montant couvrant les prestations réservées, consommées et toutes indemnités retenues en cas de dégâts ou détériorations causées dans la chambre ou les parties communes par le Client.

En cas de paiement comptant au jour de la réservation (tarif non annulable, non remboursable), le prix est payable en totalité au jour de la confirmation de la réservation par le Client par voie de paiement sécurité par carte bancaire (Visa, Mastercard). Le Client communique ses coordonnées bancaires en précisant le nom du titulaire de la carte, la date de validité (la carte bancaire doit être valable jusqu'à la date de la fin du séjour) et le cryptogramme. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole SSL. Le Client se présente à l'Hôtel muni de la carte bancaire qui lui a permis d'effectuer le paiement de la réservation. Il peut lui être demandé de présenter une pièce d'identité dans le cadre des procédures de prévention contre la fraude aux cartes bancaires.

En cas de paiement comptant à l'issue du séjour, l'Hôtel demande au Client de régler lors de son arrivée le dépôt de garantie énoncé ci-dessus ou autoriser le débit de sa carte bancaire, pour garantir le paiement du prix des prestations consommées sur place. Le Client communique ses coordonnées bancaires en précisant le nom du titulaire de la carte, la date de validité (la carte bancaire doit être valable jusqu'à la date de la fin du séjour) et le cryptogramme. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole SSL. Il peut être demandé au Client de présenter une pièce d'identité dans le cadre des procédures de prévention contre la fraude aux cartes bancaires.

Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire (Visa, MasterCard, etc.), espèces, chèques vacances. L'Hôtel n'accepte pas les AMEX.

7. Comportement et dommages

Le Client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même. Le Client fera son affaire de la souscription de toutes polices d'assurances qu'il jugera nécessaire (dommages, responsabilité civile). Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur.

En aucun cas la responsabilité de l'Hôtel ne pourra être engagée en cas de détérioration ou vol desdits biens.

Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causées par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état. La retenue du dépôt de garantie énoncée à l'article 1 précédent n'exclut aucunement une demande d'indemnisation complémentaire dans le cas où les frais de remise en état exposés par le fait du Client seraient supérieurs au montant dudit dépôt.

Tout comportement du Client qui pourrait mettre en cause sa responsabilité civile ou pénale à l'égard d'autrui restera à sa charge exclusive.



Pour la sécurité de nos clients et salariés, l'établissement est équipé de vidéosurveillance.

L'Hôtel se réserve le droit de solliciter le retrait de toutes publications préjudiciables.

8. Animaux

Les animaux de compagnie sont les bienvenus dans notre établissement avec un supplément de 15 €/nuit et sous réserve du respect des conditions suivantes :

- Présentation d'un certificat antirabique,
- Présentation d'une attestation d'aptitude pour la détention pour les chiens catégorisés, Deux animaux par chambre au maximum,
- Forfait obligatoire payable sur place par nuit et par animal (sauf chiens d'assistance ou chiens guides),
- Ils doivent être tenus en laisse dans les parties communes, sortis à l'extérieur de l'enceinte de l'établissement pour leurs besoins naturels,
- Il est interdit de laisser un animal seul sans surveillance dans une chambre louée,
- Ils ne sont pas autorisés à monter sur les fauteuils, lits et autres mobiliers.

Les animaux de compagnie s'entendent des chiens et des chats uniquement, à l'exclusion de tous autres animaux qui ne sont pas acceptés.

9. Protection des données personnelles

L'Hôtel met en œuvre des traitements de données à caractère personnel aux fins d'animation et prospection, gestion de la relation avec ses clients et prospects, organisation, inscription et invitation aux événements de l'Hôtel, d'une part, pour sa facturation et sa comptabilité, d'autre part.

L'Hôtel ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées, ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur, soit pendant une durée de 3 ans, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées 5 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable. Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans si aucune participation ou inscription aux événements de l'Hôtel n'a eu lieu.

Les données traitées sont destinées à l'Hôtel.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement. Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime de l'Hôtel, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale. Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@capucins.fr ou reception.montauban@dalihotel.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : 6-8 Quai de Verdun 82000 Montauban, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.



10. Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

11. Résiliation

11.1. En cas de manquement fautif de l'une ou l'autre des Parties aux engagements contractés aux présentes, l'autre Partie peut résilier le Contrat :

- sans délai à compter de l'envoi d'un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si la faute n'est pas réparable ou,
- à l'expiration d'un délai de huit (8) jours après l'envoi par lettre recommandée avec demande d'avis de réception d'une mise en demeure restée infructueuse.

Les frais et les risques liés à cette résiliation sont à la charge de la partie défaillante.

11.2. En revanche, l'Hôtel et/ou le Client ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil.

12. Litiges

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation "*Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.*"

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter préalablement ou à nous contacter :

Société ABBAYE DES CAPUCINS – A l'attention du Directeur de l'Hôtel
6-8 Quai de Verdun – 82000 MONTAUBAN
05.63.22.00.00 - direction@capucins.fr

Dans l'année qui suivra votre demande auprès de nos services, en application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation, vous pourrez faire examiner votre demande par un médiateur dont trouverez ci-dessous les coordonnées, sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur :

Saisine par voie postale :
MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE



Service dépôt des saisines, CS 30958
75383 PARIS CEDEX 08

Saisine par Internet :

Demande saisine - mtv sur le site www.mtv.travel

Enfin, nous vous informons, conformément à l'article R 631-3 du code de la consommation, que « *le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable* ».

13. Langue du contrat – loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

14. Acceptation des CGV

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Le client peut cocher la case à cet effet sur le site internet avant de réaliser sa réservation.

Le Client reconnaît avoir reçu les présentes conditions générales établies sur 6 pages.