

Hôtel des Remparts – Lyon

SAS AUREMPART – 19 Place Carnot – 69002 Lyon

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Hôtel des Remparts – Lyon

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les réservations de chambres et prestations effectuées à l'Hôtel des Remparts, situé 19 place Carnot, 69002 Lyon.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

2. Réservation

Les réservations peuvent être effectuées directement auprès de l'hôtel, par téléphone, par email, sur le site internet de l'établissement ou via des plateformes partenaires.

La réservation est considérée comme confirmée après :

- la communication des coordonnées bancaires à titre de garantie ;

ou

- le paiement total ou partiel selon le tarif choisi.

L'hôtel se réserve le droit d'annuler toute réservation non garantie.

Pour toute réservation de groupe de plus de 3 chambres, l'hôtel pourra demander le versement d'un acompte, la signature d'un contrat ou l'acceptation d'un devis précisant les conditions particulières applicables à la réservation.

3. Tarifs

Les prix sont exprimés en euros TTC, par chambre et par nuit.

Ils incluent ou non certains services selon les offres proposées (petit-déjeuner, services annexes, etc.).

La taxe de séjour est appliquée en supplément conformément à la réglementation en vigueur.

L'hôtel se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations sont facturées sur la base du tarif confirmé lors de la réservation.

4. Conditions de paiement

Le règlement peut être effectué par :

- carte bancaire ;
- espèces (dans les limites légales) ;
- chèques vacances ANCV ;
- virement bancaire.

Selon le tarif réservé et le canal de réservation utilisé, le règlement peut être effectué avant l'arrivée ou directement à l'hôtel.

Pour les réservations garanties par carte bancaire et payables sur place, l'Hôtel des Remparts se réserve le droit d'effectuer avant l'arrivée une préautorisation bancaire pouvant aller jusqu'au montant total du séjour réservé.

Cette opération permet de vérifier la validité de la carte bancaire communiquée et de garantir le règlement du séjour.

Cette préautorisation ne constitue pas un débit mais une simple réservation temporaire de fonds par l'établissement bancaire du client.

Pour les réservations effectuées via le site internet de l'hôtel ou via des plateformes partenaires ([Booking.com](https://www.booking.com), Expedia, Agoda ou tout autre intermédiaire), les modalités de paiement sont celles prévues lors de la réservation.

Lors de l'arrivée, l'hôtel pourra demander une préautorisation bancaire complémentaire de 80 € par chambre à titre de garantie afin de couvrir :

- d'éventuelles dégradations ;
- la disparition ou le vol d'objets appartenant à l'établissement ;
- des consommations non réglées ;
- des frais de nettoyage exceptionnels ;
- tout autre frais restant dû après le départ du client.

Cette préautorisation est réalisée avec l'accord du client au moyen de sa carte bancaire ou de son appareil de paiement mobile.

En l'absence de frais complémentaires ou de dommages constatés, la préautorisation est automatiquement libérée après le départ du client selon les délais appliqués par l'établissement bancaire du titulaire de la carte.

En cas de refus de préautorisation ou d'impossibilité de garantir le séjour, l'hôtel se réserve le droit de demander un autre moyen de paiement ou de refuser l'accès à la chambre.

5. Arrivée et départ

- Check-in : à partir de 15h30 ;
- Check-out : entre 07h00 et 12h00.

Tout départ tardif peut entraîner la facturation d'une nuit supplémentaire.

Une pièce d'identité en cours de validité pourra être demandée lors de l'enregistrement.

6. Annulation et modification

Les conditions d'annulation varient selon le tarif réservé.

Tarif flexible

- Annulation sans frais jusqu'à 24 heures avant l'arrivée (12h00 heure locale) ;
- Passé ce délai : facturation de la première nuit.

Tarif non remboursable

- Aucun remboursement ni modification possible.

No-show

En cas de non-présentation, la totalité de la première nuit est facturée, voire la totalité du séjour selon les conditions tarifaires applicables.

Réservations de groupe

Sont considérées comme réservations de groupe toutes les réservations portant sur plus de 3 chambres, effectuées sur une ou plusieurs réservations liées à un même organisateur, une même société ou un même événement.

Les groupes font l'objet de conditions particulières de vente, de paiement, de garantie, de modification et d'annulation.

Ces conditions spécifiques sont communiquées au client lors de l'établissement du devis, de la proposition commerciale ou de la confirmation de réservation.

La validation du devis, le versement d'un acompte ou la confirmation écrite de la réservation valent acceptation de ces conditions particulières.

Les conditions particulières applicables aux groupes prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Toute demande de modification du nombre de chambres, des dates ou du nombre de participants devra être formulée par écrit et reste soumise à l'accord préalable de l'hôtel.

7. Modification ou interruption de séjour

Tout séjour commencé est dû dans son intégralité.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé.

8. Responsabilité

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des effets personnels au sein de l'établissement.

Les clients sont responsables de tout dommage causé dans les chambres ou les parties communes.

Le client est également responsable des dommages causés par les personnes l'accompagnant ou par les animaux placés sous sa responsabilité.

L'hôtel se réserve le droit de facturer au client les frais de réparation, de remplacement ou de nettoyage rendus nécessaires par les dommages constatés dans la chambre ou les parties communes.

Lorsque ces frais sont couverts par une préautorisation bancaire, l'hôtel pourra procéder à l'encaissement des sommes effectivement dues après information du client.

Si le montant des dommages ou frais constatés dépasse celui de la préautorisation bancaire, le client demeure redevable du solde restant dû.

10. Règlement intérieur

Pour le confort de tous :

- établissement entièrement non-fumeur ;
- respect des horaires de repos ;
- interdiction d'occuper les chambres par un nombre de personnes supérieur à celui prévu lors de la réservation ;
- respect du personnel, des autres clients et des équipements de l'établissement.

L'hôtel se réserve le droit de refuser l'accès ou d'expulser tout client ne respectant pas le règlement intérieur, sans remboursement des sommes déjà versées.

11. Force majeure

L'hôtel ne pourra être tenu responsable en cas de non-exécution totale ou partielle de ses obligations en raison d'un événement de force majeure tel que défini par la législation et la jurisprudence françaises, notamment en cas de catastrophe naturelle, pandémie, grève générale, incendie, décision administrative ou tout autre événement indépendant de sa volonté.

12. Données personnelles

Les données collectées lors des réservations sont utilisées uniquement pour la gestion du séjour, la relation client et le respect des obligations légales de l'établissement.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression des données le concernant.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès de l'établissement.

13. Litiges et médiation de la consommation

En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, le client est invité à contacter en priorité la direction de l'Hôtel des Remparts afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, tout client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'établissement.

L'Hôtel des Remparts est adhérent à l'UMIH (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie) et relève du dispositif de médiation suivant :

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

BP 80 303

75823 Paris Cedex 17

Site internet : www.mtv.travel

Après avoir saisi la direction de l'hôtel par écrit et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le médiateur.

Le client peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

À défaut de résolution amiable, les tribunaux compétents seront ceux désignés par les règles légales applicables.