

Conditions générales de ventes groupe loisir, groupe corporate et séminaire

S'appliquant pour toute réservation supérieure ou égale à 10 chambres ou supérieur ou égale à 15 personnes.



PREAMBULE

Les informations et les prestations figurant sur le site sont proposées par le Groupe Altica, ses filiales directes ou indirectes et plus largement toutes les personnes morales fournissant des services sous la marque « AH ! ALTICA HOTELS » ou sous l'enseigne « Hôtel ALTICA ».

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les entités ainsi définies. Vous êtes cependant informé que certaines prestations, services, packages, offres séminaires ou Corporate ne sont offertes que par certaines de ces entités aux tarifs pratiqués par ces entités et localisées dans le périmètre de l'entité.

Les présentes Conditions générales ainsi que les Conditions particulières figurant sur les pages individuelles du Site sont applicables à la réservation de chambres et de prestations complémentaires au sein des différents hôtels ALTICA pour les réservations de la clientèle groupe telle que définie dans l'article « Définitions ».

Ces Conditions générales s'appliquent dans les mêmes conditions à l'application mobile proposée par le Groupe ALTICA

Le Client reconnaît disposer de toutes les informations nécessaires sur le Site et notamment :

- Toutes les informations sur le groupe ALTICA pouvant être consultées dans la rubrique « Mentions Légales »,
- La description des prestations proposées aux clients,
- Les présentes Conditions Générales et les Conditions particulières applicables à chaque offre de prestations
- Les tarifs
- La politique de confidentialité

Est intégré aux présentes Conditions Générales le règlement intérieur applicable au séjour dans nos hôtels.

Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions générales ou toute information contenue sur le Site, à tout moment et sans préavis, en publiant les conditions modifiées sur le site www.altica.com

Les conditions générales et particulières sont celles en vigueur à la date de confirmation de votre réservation sur le Site. Elles annulent et remplacent toutes conditions générales de vente antérieurement mise en ligne et/ou acceptée par le Client.

Définitions :

- Package : offre spéciale permettant de bénéficier d'une offre de produits ou services complémentaires pour un montant forfaitaire ou à des conditions tarifaires avantageuses
- Séminaire : séjour d'un groupe en vue d'une réunion de travail
- Corporate : séjour d'un groupe en voyage professionnel
- Client : Toute personne effectuant une réservation à des fins privées ou professionnelles, professionnelles s'entendant « hors hôtellerie »
- Clientèle groupe : réservation par un Client d'un nombre supérieur ou égal à 10 chambres ou supérieur ou égal à 15 personnes

Les présentes Conditions Générales de Vente, désignées ci-après par CGV, s'appliquent aux prestations fournies pour l'organisation de séminaires, hébergement et restauration de groupes loisir, groupes corporate.

Les CGV sont adressées au Client avec le devis, et l'acceptation de ce dernier par le Client implique l'acceptation des CGV. Dans le cas où elles diffèreraient, les dispositions figurant sur le devis prévalent sur les CGV.

ARTICLE 1 – CONDITION DE RESERVATION

Toute réservation est confirmée après retour du contrat établi par l'hôtel, signé avec l'apposition « Bon pour Accord » et 50% du montant du devis seront demandés à titre d'acompte.

Un exemplaire du devis et des CGV devront obligatoirement être accompagnés du montant de l'acompte visé à l'article « Modalité de règlement ». A défaut de versement de l'acompte, les hôtels ALTICA ne garantiront pas la disponibilité des chambres réservées.

ARTICLE 2 – MODALITE DE REGLEMENT

Les modalités de règlement sont les suivantes :

Un acompte d'un montant de 50% calculé sur le total TTC du devis doit être versé au moment de la confirmation de la réservation.

Les 50% restant doivent être versés 10 jours avant l'arrivée à l'hôtel.

Les extras, tels que les boissons ou prestations supplémentaires non prévues au devis, doivent être réglés par le Client au moment du départ.

Si le Client souhaite que des extras, tels que repas, boissons, blanchisseries, téléphone, soient réglés par chacun des participants, il doit en informer l'Hôtel, préalablement et par écrit. A défaut de règlement par les participants, lesdits extras seront facturés au Client qui sera solidairement responsable de leur paiement.

Le non-respect des échéances de règlement est considéré comme une annulation totale de la réservation, régie par l'article « Annulation de réservation ».

ARTICLE 3 - HEBERGEMENT, ROOMING LIST – HORAIRES

Le Client doit communiquer par écrit à l'Hôtel au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée prévue à l'Hôtel la rooming list : liste nominative des participants, par type de chambres (single/double/twin).

Les chambres sont mises à disposition à partir de 15 heures le jour d'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 12h00 le jour du départ, tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

ARTICLE 4 – RESTAURATION

Le client doit informer par écrit l'hôtel au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée prévue à l'Hôtel son choix de restauration (menu, buffet, cocktail...). La restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix.

Les horaires du petit déjeuner : entre 7h et 10h30 toute la semaine.

Ne disposant pas de restauration au sein de nos hôtels nous avons sélectionné un certain nombre de restaurants partenaires avec lesquels nous travaillons tout au long de l'année.

Le client prendra soin, lors de la réservation, d'indiquer les régimes ou autres contraintes alimentaires.

Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boisson, ni aucun service alimentaire.

ARTICLE 5 - MODIFICATION ET/OU ANNULATION

La diminution du nombre de participants, concernant l'hébergement, les repas et les réunions, ainsi que le changement de date de la réunion ou du séminaire, sont considérés comme une annulation partielle et sont régies par l'article ci-après.

Si aucun acompte n'est versé à la confirmation de réservation, l'hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation.

Si la demande d'annulation est reçue par l'hôtel	% du nombre de chambres pouvant être annulées	Frais d'annulation (% du devis initial)
Avant J-90	100%	Sans pénalité
Entre J-89 et J-45	70%	Sans pénalité
	Au-delà, les frais d'annulation sont de 30% du montant de la facture pro forma initiale, chambres et petit-déjeuner inclus	

Entre J-44 et J-28	50%	Sans pénalité
	Au-delà, les frais d'annulation sont de 50% du montant de la facture pro forma initiale, chambres et petit -déjeuner inclus	
Entre J-27 et J-7	Un maximum de deux chambres peut être annulé	Sans pénalité
	Au-delà, les frais d'annulation sont de 50% du montant de la facture pro forma initiale, chambres et petit déjeuner inclus	
Entre J-6 et J-1	Aucune chambre ne peut être annulée	Toute chambre est due

ARTICLE 6 - DEFAUT DE REGLEMENT

6.1. Facture globale du groupe :

Nos factures sont payables à réception. A défaut de paiement à l'échéance contractuelle, des pénalités de retard sont dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de 15% l'an, appliquées au montant TTC de la facture.

Par ailleurs, une pénalité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera exigible en cas de recouvrement contentieux.

6.2. Facture individuelle :

Les factures individuelles seront réglées au départ. Toute facture non réglée sera jointe à la facture globale, et sera réglée par le responsable du groupe qui devra se charger du recouvrement.

ARTICLE 7 - MOYEN DE PAIEMENT ACCEPTE

- Espèces, virement bancaire
- Cartes bancaires : Visa, Mastercard, American Express

ARTICLE 8 - RECOMMANDATIONS

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.

Le prestataire demande au client de respecter le site et ses différentes clientèles résidentes ainsi que le personnel. En cas de comportement excessif, dégradation ou plainte d'autres clients pour toute nuisance importante créée par un groupe, la direction de l'hôtel se réserve le droit de limiter la consommation d'alcool et de répercuter les frais occasionnés en dédommagement sur la facture du groupe ou du séminaire.

Le client prendra garde à faire respecter par les participants et leurs invités l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement notamment l'interdiction de fumer dans l'établissement.

ARTICLE 9 - FORCE MAJEURE

L'hôtel ne pourra être tenu responsable des dommages causés par un retard ou une défaillance dû à un cas de force majeure ou un événement échappant à son contrôle, tel que notamment, sans que cette énumération soit limitative : acte de puissance publique, hostilité, guerre, catastrophe naturelle, incendie, inondation, grève, coupure d'alimentation

en électricité ou en gaz, défaillance du système de chauffage... Au cas où l'exécution par l'Hôtel de ses obligations contenues aux présentes serait entravée par tel cas de force majeure ou assimilé, l'Hôtel le notifiera immédiatement au Client, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un tel événement.

ARTICLE 10 - APRES-VENTE/RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à l'hôtel ALTICA par lettre recommandée A/R, et ce dans un délai de 15 jours suivant le départ du séjour faisant l'objet de ladite réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

ARTICLE 11 – REGLEMENT INTERIEUR

11.1 - Occupation des chambres :

Par mesure de sécurité et au regard des assurances, les chambres ne peuvent pas contenir plus d'occupant que décrit dans le registre de sécurité.

Single : 1 occupant

Double : 2 occupants

Tout souhait concernant un occupant supplémentaire (enfants et bébés) doit être mentionné à la réservation et accepté par les hôtels ALTICA dans la mesure des disponibilités des chambres pouvant recevoir le nombre d'occupant demandé.

L'utilisation ou la mise à disposition de lit bébé doit impérativement être soumis à accord préalable des hôtels ALTICA.

11.2 – Disciplines :

La bonne tenue physique et morale est de vigueur. Sont interdits les actes susceptibles d'entraîner une gêne pour le public, de provoquer des troubles, de causer des dommages matériels.

Nous invitons nos clients à avoir une attitude respectueuse les uns envers les autres ainsi qu'avec le personnel.

11.3 – Utilisation des chambres :

Nos chambres sont non-fumeurs :

En application du Décret n°2006-1386 du 15/11/2006 fixant les conditions de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, tout client ne respectant pas cette disposition sera immédiatement facturé d'une indemnité minimale de 150 euros au titre de dégradation et de dédommagement des frais de nettoyage supplémentaire. Si l'infraction est constatée après le départ du client, les hôtels ALTICA se réservent le droit de retenir ladite somme sur la carte bancaire du client fautif au titre de dégradation et de dédommagement. Une facture lui sera établie et lui sera transmise.

Etat de la chambre :

Les chambres des hôtels ALTICA ne sont pas prévues pour y faire des lessives, y prendre des repas ou faire sécher du linge aux fenêtres.

Les hôtels ALTICA refuseront toute livraison de nourriture et/ou boissons au sein de l'établissement.

Les hôtels ALTICA peuvent exiger un forfait de nettoyage d'un montant minimal de 150 euros si la chambre est laissée dans un état nécessitant un nettoyage supplémentaire ou un temps de séchage et de déshumidification.

11.4 – Objet de valeur :

Les hôtels ALTICA ou son personnel ne pourront être tenus responsables des pertes et/ou vols de quelque nature que ce soit.

11.5 – Dégradations et dommages :

Toute dégradation constatée dans les chambres ou dans les parties communes de l'établissement sera facturée sur la base du remplacement ou de la remise en état du ou des biens dégradés ainsi que de la perte d'exploitation.

ARTICLE 12 – DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont collectées par le Groupe ALTICA et/ou les hôtels ALTICA. Le responsable de traitement est le Groupe ALTICA, les données sont intégrées dans sa base de données. Certaines données sont indispensables pour gérer votre réservation et seront également utilisées pour vous adresser des informations et/ou offres promotionnelles sur les produits et services.

Notre politique de confidentialité est décrite sur notre Site à la rubrique « Politique de confidentialité » que le Client reconnaît avoir consultée, comprise et approuvée.

Le terme « données personnelles » se rapporte aux informations qui permettent de vous identifier ou qui vous identifient en tant qu'individu.

Les données sont issues de l'enregistrement des informations demandées lors d'une réservation, d'une demande d'information, d'une inscription à la newsletter.

Vous acceptez le recueil, l'utilisation et la transmission nécessaire de vos données personnelles conformément aux objectifs décrits ci-avant.

Le traitement des données personnelles est fondé sur l'Article 6 (1) du règlement général sur la protection des données et de la loi informatique et libertés modifiée.

Conformément à la réglementation, nous nous engageons à préserver la confidentialité des informations personnelles que nous recueillons.

Cette charte de confidentialité a été adoptée par toutes les personnes morales fournissant des services sous la marque « AH ! ALTICA HOTELS » ou sous l'enseigne « Hôtel ALTICA ». Ces entités comprennent le Groupe ALTICA, ses établissements et ses filiales directes et indirectes.

Les prestataires du groupe ALTICA sont également destinataires des données quand elles sont nécessaires pour assurer qualité pleine qualité de la prestation de service.

Sont destinataires des données :

📧 le service commercial du groupe ALTICA

📧 le service informatique du groupe ALTICA

☒ le prestataire informatique du groupe ALTICA

Cependant, dans le cadre de l'accomplissement de ses prestations et dans un intérêt légitime, les données recueillies par le groupe ALTICA sont également susceptibles d'être communiquées à ses prestataires de service et aux sociétés de cartes bancaires ou de systèmes de paiement habilités.

Certains des destinataires mentionnés ci-dessus, notamment les sociétés de cartes bancaires peuvent être établis en dehors de l'Union européenne.

Vous êtes informés que nous pourrions être contraints de communiquer les informations personnelles dont nous disposons à votre sujet en cas d'injonction légale d'une entité gouvernementale ou judiciaire.

Vous pouvez :

- ☒ accéder et obtenir copie des données vous concernant,
- ☒ vous opposer au traitement de ces données,
- ☒ les faire rectifier ou les faire effacer.

Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Le webmaster du groupe ALTICA est votre interlocuteur pour toute demande d'exercice de vos droits sur ce traitement.

Contactez le webmaster par voie électronique : cmwm@alticagroupe.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

ARTICLE 13 – SATISFACTION

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle et nos prestations, nous vous informons que vous serez susceptible de recevoir une enquête de satisfaction.

ARTICLE 14 – CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE

Si vous devez créer un mot de passe ou un compte, vous serez responsable des informations communiquées sur votre compte ainsi que de la préservation de la confidentialité du mot de passe.

Nous déclinons toute responsabilité pour les erreurs, échecs et difficultés de communication, ou autres dysfonctionnements ou transactions, transmissions, messages ou saisies perdus, volés ou indisponibilité du site en raison de la maintenance nécessaire ou des pannes informatiques, y compris pour les appareils mobiles ainsi que tout perturbation d'accès à Internet.

Nous déclinons toute responsabilité sur les éventuelles inexactitudes et erreurs techniques qui pourraient figurer sur le site pour des raisons involontaires. Les réservations affectées par de telles erreurs pourront ne pas être honorées.

Les liens qui pourraient apparaître sur notre site n'impliquent pas notre accord sur leur contenu et vous les utiliserez à vos propres risques sans que notre responsabilité puisse être engagée.

Vous vous abstenez de relier notre site à un autre site sans notre consentement écrit.

ARTICLE 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du Site, y compris, sans s'y limiter, le texte, les logiciels, les photographies, les images, les graphiques, les illustrations, les œuvres d'art, les vidéos, la musique, le son, et les noms, logos, marques de commerce et de service, constituent la propriété du Groupe ALTICA ou de ses concédants ou fournisseurs. Ce contenu est protégé par le droit d'auteur, les marques de commerce ou autres lois. Aucun droit, titre ou intérêt sur le contenu n'est accordé par votre utilisation du Site, à l'exception d'un droit de consultation du contenu en utilisant un navigateur Internet conventionnel pour effectuer une navigation Internet ordinaire. Toutes les autres utilisations, y compris la réalisation de copies du contenu du Site, sont strictement interdites. Vous n'êtes pas autorisé à modifier, reproduire, retransmettre, distribuer, disséminer, vendre, publier, diffuser ou faire circuler un tel contenu pour tout motif autre qu'un usage personnel et non-commercial (ou les activités légitimes d'un agent de voyage ou professionnel du voyage) sans la permission du groupe ALTICA par écrit.

ARTICLE 16 - LITIGES

Droit applicable :

Les présentes Conditions générales et particulières et plus généralement tout litige imputable aux présentes Conditions générales et/ou particulières portant sur les offres et prestations ou de services ou liées de quelque manière que ce soit à l'utilisation du Site à l'utilisation seront régis et interprétés selon le droit français et par les tribunaux français.

Langue :

La langue juridiquement valable des présentes conditions générales et/ou particulières et plus généralement toute mention ou description des prestations ou offres ou publicités figurant sur le site et/ou toute condition d'utilisation du site est la langue française même en présence de traduction en d'autres langues sur le site.

Compétence territoriale pour les Clients professionnels

En ce qui concerne les Clients professionnels, les tribunaux de BORDEAUX seront seuls compétents.

Clients consommateurs

Selon l'article 152-1 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel à condition d'avoir impérativement contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler le litige.

Si après avoir contacté notre service commercial d'une réclamation dans les conditions de l'article 12 des présentes, à défaut de règlement amiable du différend, vous pouvez saisir le Mediateur Tourisme Voyage, M. Jean-Pierre Teyssier à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75 823 Paris Cedex 173

Pour plus d'information, vous pouvez consulter son site internet : www.mtv.travel