

# Conditions Générales de vente clientèle individuelle – GROUPE ALTICA



## 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 individuelle 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](http://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 individuelle : Client réservant moins de 10 chambres

## **ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT**

### 1.1- Conditions de réservation

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de ventes qui lui sont proposées par les hôtels du groupe ALTICA et avoir sollicité et obtenu toutes les informations nécessaires pour effectuer une réservation en parfaite connaissance de cause.

Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Il atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

Pour toute réservation supérieure ou égale à 10 chambres, les conditions générales de ventes applicables sont les conditions générales de ventes du groupe ALTICA en vigueur pour les groupes loisirs, les groupes corporate, séminaires.

### 1.2 - Garanties de la réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement ou d'une garantie de paiement :

- Pour tout séjour inférieur à 3 nuits, un numéro de carte de crédit\* valide vous sera demandé. L'hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation et/ou PLBS\*\* sur la carte bancaire fournie.

Pour tout séjour supérieur à 3 nuits un acompte vous sera demandé correspondant à :

- 50% du prix global de votre séjour hébergement uniquement.

\*Les cartes bancaires Visa Electron et Maestro ne sont pas acceptées pour garantir une réservation. (Le paiement par E-carte bleue ne vous est pas proposé pour la réservation et le paiement de votre séjour au sein des hôtels du groupe ALTICA).

\*\* PLBS : le Paiement pour la Location de Biens et Services est une demande de garantie faite à la banque du porteur. Ce logiciel permet aux commerçants un service de garantie. Il permet de réaliser une pré-autorisation à l'occasion d'une réservation. Grâce au logiciel PLBS, le TPE effectue une demande auprès de la banque et va bloquer la somme d'argent souhaitée sur le compte du client. Cette somme est bloquée durant une période définie par la banque. Le montant est considéré dans les transactions et comptabilisé par la banque du porteur (mais le compte du client n'est pas débité).

Une carte bancaire invalide ou l'échec de la pré-autorisation et/ou de la PLBS entraîne automatiquement l'annulation immédiate et officielle de la réservation. Les hôtels du groupe ALTICA se réservent le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de la carte bancaire serait incorrect ou invalide ou si la réservation est incomplète.

### 1.3- Faculté de dédit

- Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

### 1.4- Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre séjour et des éventuelles prestations complémentaires est exigible immédiatement après leur consommation pour toute réservation, sur place au plus tard à midi le jour du départ.

### 1.5 - Modes de paiement

- Pour toute réservation vous pouvez régler votre séjour :
  - En espèce dans la limite de 1000 euros et uniquement à la réception
  - Par carte bancaire\*
  - Par virement\*\*

(\* ) Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard / Mastercard, Carte Bleue, American Express.

- garantie : L'hôtel se réserve le droit de demander la communication d'un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour pour garantir les éventuels extras.

## **ARTICLE 2 – PRIX**

### 2.1 – Prix

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification des taxes applicables peut nous amener à modifier le prix desdites prestations. Ils sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'hébergement, l'ajout de prestations annexes.

Les prix sont indiqués en Euros. La TVA est toujours comprise. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

## 2.2 – Hébergement

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises à l'exception de la taxe de séjour.

Nous vous rappelons qu'une chambre est prévue pour un nombre déterminé d'occupants et ne saurait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes. Il est rappelé qu'un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière.

## 2.3 - Packages

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le formulaire de réservation électronique font partie du forfait.

Le nombre de petits déjeuners dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel.

La pension complète débute avec le diner de la première nuit et s'achève avec le petit déjeuner de la dernière nuit.

La demi-pension ou soirée étape comprend l'hébergement, le petit déjeuner et un repas par jour.

Les boissons ne sont incluses que lorsque cela est expressément mentionné.

Activités et prestations : Bien que toutes les prestations mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires et que nous les ayons en conséquence publiée de bonne foi, il peut arriver pour des raisons indépendantes de notre volonté, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés.

Restaurants : Il vous appartient de vous renseigner sur les disponibilités des restaurants, afin d'effectuer la réservation de vos repas, compris éventuellement dans votre séjour. Sans réservation de votre part, les hôtels ALTICA effectueront à votre place la réservation de vos repas dans l'un des restaurants compris dans votre package, ou dans un restaurant partenaire.

En cas de réservation d'un package, toute prestation non utilisée et comprise dans le package ne pourra faire l'objet d'aucune réduction et ne sera pas remboursée.

## **ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR**

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter selon les cas soit sur place soit lors de votre réservation.

## **ARTICLE 4 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT**

### 4.1 – Modification du séjour et /ou des prestations optionnelles et/ou packagées.

Toute demande de modification d'une réservation doit être formulée auprès des hôtels ALTICA par écrit. La modification de réservation est ferme qu'après réception de la confirmation par les hôtels ALTICA.

Pour tout séjour inférieur ou égal à 3 nuits, nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type de chambre ou des prestations optionnelles dans la limite des disponibilités, et ce sans frais supplémentaires.

Toute demande de diminution de la durée de votre séjour ou du nombre de chambres ou des prestations optionnelles sera considérée par les hôtels ALTICA comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée au point 4.2 ci-après.

Pour tout séjour supérieur à 3 nuits, nous nous efforcerons également d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type de chambre ou des prestations optionnelles dans la limite des disponibilités.

Toute demande de diminution de la durée de votre séjour ou du nombre de chambres ou des prestations optionnelles sera considérée par les hôtels ALTICA comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée au point 4.2 ci-après.

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par les hôtels ALTICA à compter du 2ème jour précédant votre arrivée.

Si vous avez réservé auprès d'intermédiaires (agences de voyages en ligne, comparateurs en ligne, centrales de réservations en lignes, etc.), vous devez poursuivre votre relation entreprise lors de la réservation et contacter ces mêmes intermédiaires afin de gérer les modifications.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par les hôtels ALTICA sans frais supplémentaires
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par les hôtels ALTICA comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visés au point 4.2 ci-après.

#### 4.2 – Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation vous devez nous le notifier par écrit :

- Si vous avez réservé en direct par téléphone, par email, par courrier ou via notre site internet [www.altica.fr](http://www.altica.fr) :
  - soit par courriel aux adresses mails de l'hôtel ALTICA concerné: [altica-la-teste-sud@altica.fr](mailto:altica-la-teste-sud@altica.fr); [altica-arcachon-marines@altica.fr](mailto:altica-arcachon-marines@altica.fr); [altica-floirac@altica.fr](mailto:altica-floirac@altica.fr); [altica-merignac@altica.fr](mailto:altica-merignac@altica.fr); [altica-villenave@altica.fr](mailto:altica-villenave@altica.fr); [altica-sarlat@altica.fr](mailto:altica-sarlat@altica.fr); [altica-anglet@altica.fr](mailto:altica-anglet@altica.fr); [altica-la-rochelle@altica.fr](mailto:altica-la-rochelle@altica.fr).
  - Soit par courrier à l'adresse suivante :
    - Hôtel ALTICA\*\* La Rochelle : 49 rue de la Scierie- Z.A. des Minimes - 17000 La Rochelle
    - Hôtel ALTICA\*\*\*Anglet : 10 allée du Cadran - Parc d'Activités du Busquet - RN10- 64600 Anglet
    - Hôtel ALTICA\*\* Sarlat : 24 avenue de la Dordogne - 7 route de Bugue - 24200 Sarlat
    - Hôtel ALTICA\*\*\* Bordeaux Villenave d'Ornon : 3 rue Vincent Van Gogh Zone hôtelière du Haut-Madère - 33140 Villenave d'Ornon.
    - Hôtel ALTICA\*\* Bordeaux Mérignac : Domaine de Pelus - Rue Hipparque - 33700 Mérignac
    - Hôtel ALTICA\*\*\* Bordeaux Floirac : Rue de la Gabarre - 33270 Floirac
    - Hôtel ALTICA\*\*\* Port d'Arcachon : 75 avenue du général Leclerc - 33260 La Teste de Buch
    - Hôtel ALTICA\*\* La Teste Sud : 7 avenue de Binghampton - 33260 La Teste de Buch
  - Soit sur notre site internet grâce au lien envoyé avec votre email de confirmation.

- Si vous avez réservé auprès d'intermédiaires (agences de voyages en ligne, comparateurs en ligne, centrales de réservations en lignes, etc.), vous devez poursuivre votre relation entreprise lors de la réservation et contacter ces mêmes intermédiaires afin de gérer les annulations.

La date de réception de la notification d'annulation détermine la date d'annulation.

#### 4.2.1 – Frais d'annulation

Pour tout séjour inférieur à 3 nuits, nous retiendrons une indemnité égale à 1 nuitée\* pour toute annulation intervenant 48 heures avant la date d'arrivée (hors tarif correspondant à l'Article 5).

Par ailleurs, pour tout séjour supérieur à 3 nuits, votre séjour est garanti par un acompte de 50% du montant du séjour et quel que soit le délai d'annulation, l'acompte ne sera pas remboursable et acquis aux hôtels ALTICA.

\* le prix de la « nuitée » correspond au prix total du séjour réservé divisé par le nombre de nuits réservées. Pour un séjour en package : l'indemnité sera calculée selon le barème ci-dessus mentionnée.

#### 4.3 - Non présentation dans un hôtel du groupe ALTICA à la date de votre séjour

Si vous ne vous présentez pas dans un hôtel du groupe ALTICA à la date prévue lors de votre réservation et en l'absence d'annulation, nous retenons à titre d'indemnité le montant total de votre séjour et la totalité du séjour sera annulée.

### **ARTICLE 5 – SEJOURS / PRESTATIONS ET OFFRES NON ECHEANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES**

Certaines de nos offres de séjours sont « Non modifiable, non remboursable ». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

#### 5.1 - Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par les hôtels ALTICA, la souscription à l'offre / aux prestations et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons une indemnité égale à 100% du montant total de l'offre / des prestations et/ou des séjours réservés.

#### 5.2 - Non présentation aux hôtels ALTICA à la date de votre séjour

Si vous ne vous présentez pas aux hôtels ALTICA à la date prévue lors de votre réservation, nous retenons à titre d'indemnité le montant total de votre séjour et la totalité du séjour sera annulé.

### **ARTICLE 6 - ARRIVEE ET DEPART**

La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par les hôtels ALTICA.

Pour l'ensemble des séjours, la remise des clés s'effectue à partir de 15h, elles doivent être rendues avant 12h le jour du départ.

Il peut vous être demandé de remplir une fiche de police lors de votre arrivée, en application de la réglementation en vigueur.

Nous demandons à nos clients de prévenir les hôtels ALTICA en cas d'arrivée après 20h.

### **ARTICLE 7 – MINEURS / CAPACITE DE CONTRACTER**

Nous attirons votre attention sur le fait que nos établissements ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptés à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. Les hôtels ALTICA se réservent le droit de refuser l'accès à la chambre ou la maison, qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil des hôtels ALTICA, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, Les hôtels ALTICA pourront procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que la chambre ou la maison est destinée à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

Tout client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

## **ARTICLE 8 – ANIMAUX**

Les animaux ne sont pas acceptés dans les hôtels du groupe Altica.

## **ARTICLE 9 – REGLEMENT INTERIEUR**

### 9.1 - 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 l'accord préalable des hôtels ALTICA.

### 9.2 – 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.

### 9.3 – 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.

#### 9.4 – 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.

#### 9.5 – 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 10 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITE DE LOISIRS**

Un départ prématuré ou une interruption d'activité de loisir réservé auprès des hôtels ALTICA, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier. Tout séjour commencé est entièrement dû. Toute prestation incluse dans le package et non utilisée est entièrement due.

### **ARTICLE 11 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE VOTRE SEJOUR**

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement votre programme (fermeture totale ou partielle) ou de vous héberger dans un hôtel proche de catégorie équivalente.

### **ARTICLE 12 - APRÈS-VENTE**

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet :

D'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à l'hôtel ALTICA concerné par la demande du client, ou de l'envoi d'un courriel à l'adresse email de l'hôtel dans un délai de 15 jours après la fin de votre séjour. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le type de chambre réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

Tout différend, toute réclamation ou tout litige relatif aux modalités de réservation d'un séjour ou d'une chambre d'hôtel sont soumis au droit français.

Il vous appartient de vous renseigner, avant votre réservation, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales qui pourraient affecter le bon déroulement de votre séjour. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressé ultérieurement aux hôtels ALTICA.



## ARTICLE 13 – VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La réservation d'un séjour dans notre établissement ou d'une prestation au sein de notre établissement implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date d'impression. Nous présentons une description générale et des photos de chambre à titre indicatif. Nous vous présentons notre site Internet une description générale de nos chambres. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous contacter. Toute réclamation concernant des différences ne pourra être prise en compte dans la mesure où les caractéristiques essentielles de l'offre dont vous bénéficiez n'ont pas été affectées.

Toutes les informations concernant les activités sportives et de loisirs ainsi que leurs environs nous sont transmises par les offices de tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif. Elles ne sauraient engager notre responsabilité dans le cas où l'une d'elles n'existerait plus lors de votre séjour. Par ailleurs, les travaux entrepris soient par des particuliers ou par des autorités publiques et qui pourraient gêner nos clients dans les environs de l'établissement ne peuvent nous être opposés.

Les conditions générales de ventes sont applicables à tous les canaux de réservation des hôtels ALTICA (tous les sites web, toutes les centrales de réservations en ligne, téléphone, courriel, fax et face à face).

## ARTICLE 14 – RESPONSABILITE - PRESCRIPTION

Les hôtel ALTICA sont tenus de la garantie de conformité des services, dans les conditions posées aux articles L. 212-1 et du Code de la consommation. Le client bénéficie d'une garantie contractuelle que pourrait présenter le service.

Plus généralement la responsabilité des hôtels ALTICA ne peut être retenue si la mauvaise exécution du voyage et du séjour du client est imputable notamment à lui-même, à un cas de force majeure (grèves, météo, catastrophes naturelles, maladie, pannes de véhicules, annulation de déplacements...etc.) ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

## ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable 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... qui empêche soit le client, soit les hôtels ALTICA d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

Le client supporte notamment seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du séjour, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

## ARTICLE 16 – 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 ainsi notamment destinataires des données :

- ☒ le service commercial du groupe ALTICA
- ☒ le service informatique du groupe ALTICA
- ☒ le prestataire informatique du groupe ALTICA

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](mailto: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 17 – 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 18 - 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 abstenes de relier notre site à un autre site sans notre consentement écrit.

## ARTICLE 19 – 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 20 – LITIGES

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.

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.

#### ARTICLE 22 – MEDIATION

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 Médiateur 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](http://www.mtv.travel)