HÔTEL MERCEDES
LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Sommaire

1. Conditions générales
2. Modifications des Conditions générales
3. Conditions générales et Utilisation de notre site Internet
4. Utilisation du site
5. Réservations en ligne et Sites Internet tiers
6. Modalités de paiement et processus de paiement par carte de crédit
7. Annulations et non-présentations
8. Réservations faites par d'autres canaux
9. Changements d'hébergement par l'hôtel Mercedes
10. Modifications de la réservation à la demande du Client
11. Identification, cautions pour dommages, extras et ménage – Autorisation préalable sur carte de paiement
12. Exigences liées aux formalités d'arrivée et de départ
13. Installations/services inclus dans le prix
14. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant au Client
15. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant à l'hôtel Mercedes
16. Utilisation de l'hôtel Mercedes et jouissance paisible des lieux pour tous les Visiteurs.
17. Politique Non-Fumeur et sans bougies
18. Accès aux chambres par la Direction
19. Réclamations
20. Politique d'accueil des enfants
21. Animaux de compagnie
22. Litiges
23. Divers

1. Conditions générales
Ces conditions s'appliquent à toutes réservations et tous les accords d'hébergement conclus entre « le Client » et l'Hôtel Mercedes.
Une fois qu'une réservation est acceptée par l'Hôtel Mercedes, un contrat existe entre le Client et l'Hôtel Mercedes ; le fait qu'un Client fasse une réservation indique l'acceptation de ces Conditions générales par le Client.

2. Modifications des Conditions générales
Ces Conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. Avant de passer votre réservation, nous vous recommandons de consulter les dernières modifications en cours sur notre site Internet.

3. Conditions générales et Utilisation de notre site Internet
L'utilisation de notre site Internet est soumise aux Conditions générales expliquées ci-dessous. En utilisant ce site Internet, le Client reconnaît être lié légalement à ces Conditions générales.
Tous les tarifs réduits annoncés sont des offres limitées, sous réserve de disponibilité, et peuvent être soumis à un nombre de nuitées minimum. Bien que tout ait été fait pour assurer l'exactitude des informations présentées, l'Hôtel Mercedes décline toute responsabilité pour toute erreur ou omission et se réserve le droit de modifier les informations et descriptions des hébergements répertoriés et de ses produits.
L'accès à la réservation est limité à l'usage exclusif des particuliers ou entreprises à l'exclusion de tout groupe de chambres constitué pour une même période de séjour. Toute demande de groupe au-delà de 5 chambres, devra être formulée par écrit (courrier électronique) et soumise à un devis et contrat (tarifs et conditions d'annulation spécifiques aux groupes).

4. Utilisation du site
L'utilisation des sites Internet se limite aux personnes de plus de 18 ans, en âge légal de conclure un contrat.

5. Réservations en ligne et Sites Internet tiers
Veuillez prendre note que des Conditions générales et politiques d'annulation différentes sont applicables aux réservations en ligne faites par des Agents de réservation et autres sites affiliés en fonction de la ville, de l'hébergement et du type de tarif sélectionné. Prenez le temps de lire attentivement les informations tarifaires de l'appartement qui sont accessibles avant que vous ne passiez votre réservation en ligne.

6. Modalités de paiement et processus de paiement par carte de crédit
À l'exception du Client qui bénéficie du tarif « Non remboursable »,

le Client devra s'acquitter du règlement total du solde à son départ ou à l'arrivée en utilisant leur carte de crédit/débit, et faire la vérification à l'aide de la dernière technologie qui utilise puce et code PIN.
À son arrivée, le Client devra aussi verser une caution, soit à l'aide d'une autorisation préalable sur sa carte soit par paiement en espèces (voir le paragraphe ci-dessous sur les cautions).
Le Client optant pour notre tarif « Non remboursable » bénéficie de nos meilleurs prix disponibles au moment de la réservation. L'intégralité du paiement est obligatoire au moment de la réservation et il est définitivement non remboursable.
Par mesure de sécurité, notre Client « Non remboursable » et celui qui aurait effectué sa réservation par l'intermédiaire d'un tiers et qui a payé en intégralité son séjour devra également valider une autorisation préalable de paiement (pré-autorisation) sur sa carte de crédit/débit et fournir une pièce d'identité en règle à son arrivée.
L'accepte les principales cartes de crédit et de débit.
L'hôtel Mercedes n'accepte pas les chèques;
L'hôtel Mercedes se réserve le droit de valider une autorisation préalable de paiement sur les cartes de crédit utilisées comme garantie pour les réservations correspondant au montant de la première nuit du séjour avant l'arrivée. L'hôtel Mercedes se réserve le droit d'annuler les réservations associées à des cartes de crédit refusées ou non valides.
Les transactions des cartes de crédit/débit seront facturées au taux de change local, l'Hôtel Mercedes décline toute responsabilité concernant des frais supplémentaires qui pourraient être appliqués.

7. Annulations et non-présentations
Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.
L'annulation d'une réservation ne sera effective qu'à partir de la date de réception. L'annulation doit se faire par courrier électronique. Une confirmation d'annulation vous sera alors envoyée. Si vous ne recevez pas de confirmation d'annulation, il est tout à fait possible que nous n'ayons pas reçu votre annulation. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que sa demande d'annulation a bien été reçue. Les annulations doivent nous parvenir avant midi (heure locale) deux jours avant la date prévue d'arrivée pour toute réservation faite par l'intermédiaire d'un partenaire tiers. Les annulations de réservation effectuées directement sur le site de l'hôtel doivent nous parvenir avant midi (heure locale) la veille de la date prévue de l'arrivée. Il est important que vous conserviez le numéro d'annulation qui vous est envoyé. Si le Client ne se présente

pas ou tente d'annuler dans les 48h précédant l'arrivée prévue, il est alors considéré comme étant dans la catégorie "Non-présentation" et il devra s'acquitter du montant total qui est non remboursable.
Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation (tarif "Non-Remboursable"), dans la mesure où le montant total et tout extra supplémentaire ont été débités au moment de la réservation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.
Le Client accepte que les frais d'annulation précités soient une estimation juste et véritable de la perte que devrait encourir Hôtel Mercedes pour l'annulation d'une réservation. En cas d'interruption du séjour du fait du client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

8. Réservations faites par d'autres canaux
Les réservations peuvent être faites par d'autres sources, notamment des agences de voyages en ligne, des tour-opérateurs ou encore d'autres sites Internet qui appliquent des politiques d'annulation différentes. Veuillez consulter votre confirmation pour en savoir plus.

9. Changements d'hébergement par l'Hôtel Mercedes
Alors que tous les efforts raisonnables ont été entrepris par l'Hôtel Mercedes pour s'assurer que les réservations effectuées en vertu de cet accord sont en mesure d'être honorées, nous nous réservons le droit de relocaliser toute réservation dans un hébergement de taille et standard similaires dans la localité. Le Client reconnaît que l'hôtel Mercedes décline toute responsabilité pour toute perte ou tout dommage subis par ou causés au Client suivant le délogement.

10. Modifications de la réservation à la demande du Client
Si le Client souhaite modifier sa réservation (par exemple, changer les dates du séjour ou l'hébergement demandé), l'hôtel Mercedes ne peut garantir qu'il sera en mesure de le faire et décline toute responsabilité quant aux pertes, dommages ou dépenses supplémentaires qui pourraient subvenir dans de telles circonstances.
Alors que les modifications ne sont pas autorisées pour le tarif Non remboursable, elles sont autorisées pour les réservations flexibles (selon disponibilité) si la demande est faite au plus tard 48 h avant l'arrivée prévue. Des frais supplémentaires pourraient être appliqués si le tarif de l'hébergement pour les nouvelles nuits diffère de celui de la réservation précédente. Toutes les demandes de modification doivent nous parvenir par écrit.

11. Identification, cautions pour dommages, extras et ménage – Autorisation préalable sur carte de paiement

Une pièce d'identité avec photo vous sera demandée à votre arrivée.
Les couchages des chambres peuvent uniquement accueillir le nombre maximal de clients indiqué dans la description, et conformément à la législation concernant les Établissements Recevant du Public. Aucun visiteur supplémentaire n'est autorisé. A son arrivée, le client devra fournir à l'hôtel les noms de toutes les personnes séjournant avec lui. Malheureusement, les noms d'aucun visiteur supplémentaire ne peuvent être ajoutés après la réalisation de l'enregistrement.
L'Hôtel Mercedes se réserve le droit de prélever une Caution à l'arrivée.
Une garantie de 100€ est demandée par nuit et par chambre occupée en complément du paiement du séjour.
Un seul paiement peut être prise en compte, et seule la personne responsable assumera la responsabilité de la conduite des autres occupants.
Le paiement servira à couvrir des éléments accessoires, y compris, mais non limité à, la casse, les dommages aux biens de la résidence, les frais de nettoyage en raison de la chambre laissée dans un état de propreté inacceptable, la consommation d'électricité excessive, et les entorses aux règlements tels que fumer dans les chambres ou déranger les autres visiteurs profitant de l'hôtel. La caution peut aussi être utilisée par l'équipe de Direction en cas de présence de visiteurs supplémentaires non autorisés à utiliser l'hôtel et ses installations.
En fin de séjours sans incident la pré-autorisation sera débloquée conformément à la politique appliquée par votre établissement bancaire. En règle générale, il faut compter entre 3 et 10 jours ouvrés, toutefois pour certaines banques ce délai est allongé.
Le Client devrait toutefois prendre note qu'avec le système d'autorisation préalable, il n'y a aucun transfert d'argent sur le moment, mais cela aura une incidence sur le solde disponible et sur le seuil de dépenses autorisé avec la carte, tant que l'autorisation préalable est en cours. L'Hôtel Mercedes n'est pas responsable des délais liés au libérations de pré-autorisation par les sociétés de carte de crédit.
En cas de perturbations envers d'autres visiteurs, ou en cas de dommages subis par l'hôtel, le coût incombant à l'Hôtel Mercedes sera retenu sur la Caution versée, et seul le solde restant reviendra au Client.
Si ce coût dépasse le montant de la Caution, le Client s'engage à indemniser l'Hôtel Mercedes pour les dommages, frais supplémentaires de nettoyage ou autres frais et s'engage à payer tous les frais de recouvrement y compris tous les frais juridiques, et autres dépenses.

Par la présente, le Client donne son consentement à l'Hôtel Mercedes pour débiter sur la carte de crédit du Client tous les frais raisonnables engagés qui ne sont pas couverts par la Caution.

12. Exigences liées aux formalités d'arrivée et de départ – Restitution des clés

Le Client doit se conformer aux règlements imposés par l'hôtel Mercedes aux moments de l'arrivée et du départ. Sauf accord préalable contraire, les chambres sont généralement disponibles à partir de 15 h le jour de l'arrivée. Dans le cas d'un enregistrement en ligne, l'hôtel se réserve le droit de vérifier les pièces d'identité de chaque occupant. Dans le cadre d'un paiement en ligne, le client devra être porteur de la carte de crédit utilisée à son nom. La carte de crédit utilisée au paiement sera réclamée par l'hôtel à l'arrivée. En cas de litige, l'hôtel se réserve le droit de réclamer un autre moyen de paiement ou d'annuler la réservation.
Pour garantir une arrivée anticipée (avant 12h) il est nécessaire de pré-enregistrer la chambre à partir de la nuit précédente. Dans l'éventualité d'une non-présentation dans de telles circonstances, alors des frais équivalents à deux nuits seront facturés.
En dehors de tout accord préalable, toutes les chambres doivent être libérées et les clés restituées pour 12h, le jour du départ. Sur accord préalable, les départs tardifs peuvent être envisagés pour le jour du départ. Un départ tardif entraîne des frais supplémentaires. Une nuit d'hébergement supplémentaire sera facturée pour tous les départs effectués après 15h.
Si le Client ne se présente pas pour ses formalités de départs avant 15h, le jour du départ prévu et sans autorisation préalable, l'hôtel Mercedes se réserve le droit de retirer les effets personnels du Client de la chambre et décline toute responsabilité quant à la perte ou au dommage éventuel de ces effets.

13. Installations/services inclus dans le prix

Toutes les chambres sont entièrement meublées et équipées d'appareils tels que télévision, minibar, machine à café, bouilloire… Repas et boissons ne sont pas inclus dans notre offre produit sauf mentionnés dans votre réservation.
Aucun objet/appareil ne doit être retiré de la chambre. La liste et les tarifs des objets et services sont accessibles à la réception de l'Hôtel.
Tous les prix annoncés comprennent le linge de lit, les serviettes, l'accès à la TV par câble et Internet en Wifi. L'utilisation privée du Wifi est soumise à la législation française, à une sécurisation et à une reconnaissance de l'adresse IP. L'utilisateur est responsable des agissements commis depuis son accès, même si ceux-ci ont été effectués par un tiers.
Le prix annoncé comprend le service classique d'un hôtel, il comprend la TVA selon le taux en vigueur. La taxe de séjour non

incluse et applicable à toutes personnes de 18 ans et plus, sera collectée par l'hôtel et indiquée sur la facture du client.

14. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant au Client

Le Client est seul responsable de son choix des Services sur le Site et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel Mercedes ne peut être recherchée à cet égard.

Le Client est également seul responsable des informations communiquées au moment de toute réservation d'un Service. L'Hôtel Mercedes ne saurait être tenue responsable en cas d'informations erronées ou frauduleuses communiquées par le Client. En outre, seul le Client est responsable de l'utilisation de son compte et de toute réservation effectuée, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part. A cet égard, l'Hôtel Mercedes devra être immédiatement avertie de tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse de courrier électronique.

Le Client s'engage à utiliser le Site et les Services qui y sont proposés en respectant la réglementation applicable et les présentes Conditions Générales. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, ce dernier est responsable des dommages causés par lui à l'Hôtel Mercedes ou aux tiers. A ce titre, le Client s'engage à garantir l'Hôtel Mercedes contre l'ensemble des réclamations, actions ou recours de toute nature qui pourraient en résulter et à l'indemniser de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

Le Client, en particulier, s'engage en réalisant une réservation définitive d'un Service, à en payer le prix et à respecter les Conditions Particulières y afférentes. En effet :

- Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation du Service aux frais du Client, sans préjudice de toute action que l'Hôtel Mercedes pourrait intenter à l'encontre de ce dernier ;
- Le Client ne doit pas inviter au sein de l'Établissement une personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'Établissement ;
- Le Client ne doit pas apporter au sein de l'Établissement (chambres et zones communes) de boissons ou de nourriture provenant de sources extérieures, à moins que l'Établissement l'ait clairement autorisé au préalable ;
- Notre Établissement est 100 % non-fumeur ; ce qui signifie que dans cette hypothèse, il est interdit de fumer au sein de l'Établissement, y compris dans les chambres ;

- Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l'Établissement et ne doit pas compromettre la sécurité de l'Établissement ou des personnes qui s'y trouvent ;
- Plus largement, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'Établissement ainsi que le non-respect du Règlement Intérieur de l'Établissement, amènera le directeur de l'Établissement et/ou tout autre prestataire du Service à demander au Client de quitter les lieux sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.
Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter du prix des Services consommés avant de quitter les lieux ;
- Les mineurs ne peuvent séjourner au sein d'un Établissement qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité personnelle. Si l'accompagnateur est un adulte autre que les parents, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale des parents de l'enfant. L'Établissement pourra demander ces éléments ;
- Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Établissement (notamment le réseau Wifi) ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Établissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.
Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'Établissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées. L'Hôtel Mercedes se réserve le droit d'intervenir si nécessaire.

15. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant à l'Hôtel Mercedes.
Il est de la responsabilité du Client de prendre raisonnablement soin de la chambre et de son contenu pendant son séjour à l'hôtel Mercedes.
La chambre et tous les équipements, ustensiles, meubles, etc. doivent être laissés propres et rangés à la fin de votre séjour, dans le cas contraire des frais pourraient être facturés.
Nous rappelons au Client de bien fermer à clé les chambres et de

fermer toutes les portes et fenêtres quand vous sortez.
Sauf dans le cas d'une usure normale, vous êtes responsable de tout dommage dans la chambre ou à son contenu pendant votre séjour, qui se serait produit en raison d'une négligence, un manquement délibéré ou un comportement irresponsable de votre part ou des personnes occupant la chambre ou leurs invités. Tout dommage doit être immédiatement communiqué à la Direction.

16. Utilisation de l'Hôtel Mercedes et jouissance paisible des lieux pour tous les visiteurs.
Le Client ne doit rien entreprendre dans le logement qui puisse enfreindre la Loi.
Le Client ne doit en aucun cas créer de nuisance quelconque à l'égard d'autres clients ou des membres du personnel.
L'Hôtel Mercedes autorise l'utilisation de ses ensembles résidentiels uniquement pour un usage personnel, approprié et respectueux de la Loi.
L'Hôtel Mercedes interdit expressément l'accès à ses ensembles résidentiels aux personnes autres que celles figurant sur le document officiel de réservation.
L'Hôtel Mercedes et le Client conviennent qu'aucun droit d'occupation ne découle de l'utilisation de la résidence.
Le Client n'est pas autorisé à relouer/sous-louer la chambre à une tierce personne.
L'Hôtel Mercedes se réserve le droit de refuser l'entrée à l'hôtel et l'hébergement d'un Client si, à l'arrivée la Direction estime raisonnablement que la personne est sous l'effet d'alcool ou de drogues, que cette personne n'est pas habillée correctement où se comporte d'une manière menaçante, abusive ou autrement inacceptable.
L'Hôtel Mercedes applique une politique stricte Anti-Fête. Ne pas dépasser le nombre maximal de personnes par chambre et les niveaux sonores ne doivent pas entraîner une perturbation des autres visiteurs. Des frais supplémentaires seront prélevés sur le compte d'un Client s'il est prouvé qu'une fête a eu lieu.
L'occupation maximale de la chambre figure sur votre confirmation de réservation.
Le Client doit respecter toutes les règles raisonnables et les procédures en vigueur au sein de l'Hôtel, y compris, mais sans s'y limiter les procédures et les exigences de santé et de sécurité, et les exigences d'inscription.
Si au cours d'un séjour, l'Hôtel Mercedes reçoit des plaintes graves sur le Client ou que le Client se comporte d'une manière préjudiciable à la jouissance des autres clients ou de leurs invités ou que le Client est en violation des Conditions générales, alors l'Hôtel Mercedes se réserve le droit de mettre fin au séjour du Client sans

préavis et sans aucune obligation de rembourser toute somme d'argent.

17. Politique Non-Fumeur et sans bougies
Toutes les chambres de l'Hôtel Mercedes sont de droit Non-Fumeur. Des frais de 250 € par séjour seront facturés si vous fumez dans la chambre.
L'utilisation de bougies ou de flammes nues dans la chambre est formellement interdite.
Tout acte allant à l'encontre des systèmes de détections et de sécurité et passible de poursuites.

18. Accès aux chambres par la Direction
L'équipe de Direction et son personnel autorisé peuvent à tout moment entrer dans les chambres dans l'objectif d'inspecter la chambre, et d'effectuer des travaux de réparation ou d'entretien.

19. Réclamations
L'Hôtel Mercedes garantit de s'efforcer de faire tous les efforts raisonnables nécessaires pour s'assurer que l'hébergement choisi par le Client est correctement aménagé et de bonne qualité.
En cas d'insatisfaction, le Client doit informer immédiatement l'Hôtel Mercedes de toute réclamation, au plus tard 12 h après son arrivée.
Si l'Hôtel Mercedes ne se conforme pas à sa garantie et qu'il n'a pas la capacité de corriger le problème, l'Hôtel Mercedes choisira à son gré de vous fournir une chambre de remplacement (selon disponibilité) ou un remboursement partiel du prix payé.
La responsabilité de l'Hôtel Mercedes ne dépassera en aucun cas le montant versé pour la période de location.

20. Politique d'accueil des enfants
Les enfants de moins de 3 ans sont hébergés gratuitement dans les chambres permettant la mise en place d'un lit bébé.

21. Animaux de compagnie
Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés au sein de l'établissement à l'exception des chiens guides.

22. Litiges
Les Conditions Générales sont régies par le droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.
Le Client est informé par l'Hôtel Mercedes de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le service client ou l'Établissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO).
- Les modalités de saisine du Médiateur et ses coordonnées sont disponibles en cliquant sur le lien suivant : Modalités de saisine et coordonnées du Médiateur, ou sur le site www.mediationconso-ame.com.
- La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.
- Le formulaire de saisine de ce Médiateur est accessible depuis le lien suivant : Formulaire de saisine du Médiateur Tourisme et Voyage.
L'Hôtel Mercedes informe également le Client de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir. Le Client peut y accéder depuis le lien suivant : https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

23. Divers
Le client conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible via le site suivant : www.bloctel.gouv.fr.