



Conditions générales de VENTE (CGV)

Politique et Règlement Intérieur de l'établissement

Les conditions générales de vente et les conditions particulières forment un ensemble qui fait partie intégrante du contrat de vente et dont l'acceptation globale est obligatoire avant la conclusion de toute vente. La demande de réservation entraîne l'adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation complète et sans réserve de leurs dispositions.

1 - Conditions générales de vente (CGV)

1-1 – Application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de réservation de chambres d'hôtel et de prestations annexes proposés par l'Hôtel Fleur de Lys Hazebrouck avec des clients particuliers et professionnels.

1-2 - Capacité

Le client déclare avoir la pleine capacité juridique de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Ventes et effectuer la réservation de chambres d'hôtel et de prestations annexes pour ses besoins personnels.

1-3 – Tarifs

Les prix sont indiqués en Euros. La TVA est toujours comprise. Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation. Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'hôtelier lors du séjour, à savoir la taxe de séjour et le petit déjeuner servi en plateau dans la chambre. Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Les hôteliers, professionnels indépendants, sont libres de faire varier leur prix à tout moment. Aussi, le prix affiché lors d'une visite sur le site internet www.fleurdelyshotel.fr n'est valable que pour les commandes prises pendant la durée de son affichage. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

1-4 - Modalités de paiement

Le règlement de l'ensemble des prestations se fait, lors du séjour, directement auprès de l'hôtelier. A la demande de sa réservation, le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de sa réservation. **Le paiement à distance (VAD) est effectué le jour de l'arrivée pour la totalité du séjour sur la carte bancaire fournie.** Selon le canal de réservation utilisé, le paiement peut intervenir plus tôt que la disposition générale ci-dessus, il convient de vous rapprocher du site de réservation utilisé afin d'avoir cette information. Le Client fournira le numéro de sa carte bancaire (Carte bleue, Visa, Mastercard...) laquelle devra être valable au moment du séjour, la date d'expiration de celle-ci, le nom du porteur de la carte et le cryptogramme visuel si besoin (les trois ou quatre derniers numéros inscrits au dos de sa carte bancaire).

1-5 – Force majeure

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

Il en est notamment ainsi en cas de grève, insurrection, émeute, prohibitions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques.

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.

Les clients supporteront notamment seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

1-6 – Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès de l'hôtelier dans un délai de 30 jours à compter de la date de séjour. Pour ce faire, le Client s'adresse à l'Hôtel Fleur de Lys à l'adresse suivante : HOTEL Fleur de Lys – Avenue de Saint-Omer – 59190 HAZEBROUCK ou par mail : hazebrouck@fleurdelyshotel.fr.

1-7 – Responsabilité

La sécurité des biens et des personnes au sein des établissements relève de la seule responsabilité de l'hôtelier. En cas d'évènement atteignant la personne ou les biens du client (vol, incendie...) lors d'un séjour, L'hotel Fleur de Lys ne pourra être tenu pour responsable, Il appartient à l'Hôtelier de prendre toutes garanties et toutes assurances nécessaires à l'accueil du public dans son Etablissement et à l'exercice de son activité

1-8 – Données Personnelles

Vos données personnelles font l'objet d'un traitement destiné à l'hôtelier concerné par la demande de réservation.

Ces informations sont nécessaires au bon déroulement et au suivi des réservations. Lorsque vous effectuez une réservation, nous devons connaître vos nom, prénom, e-mail et n° de portable pour le suivi de vos demandes. Ces données nous permettent de traiter ces réservations conformément à vos exigences et de vous informer sur l'état de celles-ci.

Vos données sont collectées avec votre consentement pour nous permettre de vous tenir informés des nouveautés, offres et promotions développées par nos services. Elles seront conservées au maximum 3 ans après votre dernière réponse à nos sollicitations. La base légale de ce traitement est votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment, sans que cela ne porte atteinte à la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez du droit de demander à l'Hôtel fleur de lys, la rectification, la portabilité et/ou l'effacement de vos données à caractère personnel, ainsi que de limiter le traitement de ces dernières et de vous opposer à leur traitement. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/>.

Afin d'exercer vos droits auprès de L'hôtel fleur de lys, vous pouvez adresser un courrier à L'hôtel fleur de lys : avenue de St-Omer 59190 HAZEBROUCK ou envoyer un courriel à l'adresse hazebrouck@fleurdelyshotel.fr

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, et à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site BLOCTEL.

1-9 – Droit applicable

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

2 -Conditions particulières

2-1 – Conditions de réservation

Le prix de la chambre est calculé sur la base de 1 personne. Certaines prestations peuvent faire l'objet d'un supplément comme le lit bébé, lit d'appoint, plateau de petit déjeuner. Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés au sein de l'établissement.

Afin de garantir sa réservation, il est demandé au client de communiquer son numéro de carte bancaire, la transmission se faisant par mode sécurisé.

La réservation n'est ferme et définitive qu'après réception de la confirmation adressée au client par l'hotel fleur de lys.

L'intégralité du paiement du séjour s'effectue directement auprès de l'hôtelier sur son TPE.

Il est demandé au client de prévoir une arrivée à l'hôtel avant 18h00 et de prévenir l'hôtelier en cas d'arrivée tardive. Les réservations pour le jour même doivent se faire avant 17h.

2-2 – Modification d'une réservation

Toute demande de modification d'une réservation doit être formulée auprès de L'hôtel - par téléphone 03 28 40 1900 ou par mail à hazebrouck@fleurdelyshotel.fr

La modification de réservation n'est ferme et définitive qu'après réception de la confirmation par l'Hôtel Fleur de Lys.

Les demandes de modifications peuvent entraîner, le cas échéant, l'application des conditions d'annulation.

En cas de force majeure ou en raison de circonstances exceptionnelles, l'hôtel se réserve le droit d'héberger les clients dans un hôtel proche de catégorie équivalente, sans aucune modification tarifaire.

2-3 – Conditions d'annulation

Mention "Réservation et Annulation gratuite" : l'annulation de votre réservation est gratuite au plus tard 3 jours avant la date d'arrivée (72 heures).

En cas d'annulation, de modification tardive ou de non-présentation, l'établissement exige 100% du montant de la première nuit.

En cas de garantie par arrhes, quel que soit le délai d'annulation, les arrhes ne sont pas remboursables.

Pour annuler une réservation, le client est invité à contacter l'hôtelier au 03 28 40 19 00

2-4 – Responsabilité

La responsabilité de l'hôtelier ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

2-5 Rétractation

S'agissant de prestations de services d'hébergement proposées par l'hôtel Fleur de Lys en application des dispositions de l'article L.121-21-8 12° du code de la consommation, aucun droit de rétractation ne pourra être exercé par le client.

3- Médiation

Conformément au Décret du 30 Octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, les coordonnées du médiateur AME Conso sont :

AME CONSO

197, Boulevard Saint-Germain 75007 PARIS

Site web : WWW.MEDIATIONCONSO-AME.COM