

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

HÔTELLERIE DU COUVENT – OBERBRONN

2027

2, rue Principale – 67110 OBERBRONN | Tél : 03 88 80 84 50 |
E-mail : contact@hotellerieducouvent.com | www.hotellerieducouvent.com

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par l'Hôtellerie du Couvent à Oberbronn : hébergement, restauration, séjours en demi-pension ou pension complète, location de salles, séminaires, événements et séjours de groupes.

Elles sont adressées aux clients en accompagnement des devis, propositions commerciales et confirmations de réservation.

Toute réservation ferme implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les conditions particulières figurant sur le devis ou la confirmation de réservation complètent les présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées dans le devis ou la confirmation de réservation prévalent.

2. RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES

2.1. Réservation de court séjour

Pour toute réservation de court séjour, inférieur à 7 nuits, la réservation peut être garantie par une carte bancaire valide.

Selon le tarif choisi, la réservation peut être soumise à des conditions particulières d'annulation qui seront communiquées au client au moment de la réservation.

2.2. Long séjour

Pour les séjours de 7 nuits ou plus, la réservation devient ferme à réception des arrhes ou de l'acompte indiqués dans la proposition commerciale ou la confirmation de réservation.

Sauf indication contraire, l'établissement peut demander un versement correspondant à 30 % du montant prévisionnel du séjour.

La nature du versement – arrhes ou acompte – est précisée sur le devis, la confirmation de réservation ou la demande de règlement.

2.3. Enfants

Il ne sera facturé aucun supplément pour les enfants de moins de 3 ans partageant la chambre des parents. Un lit bébé peut être réservé gratuitement sur demande au moment de la réservation (dans la limite de nos disponibilités). Un tarif spécial est prévu pour les enfants de 3 à 15 ans. Il conviendra de nous consulter lors de la réservation.

3. RÉSERVATIONS DE GROUPES

Est considérée comme réservation de groupe toute réservation portant sur plusieurs chambres et/ou plusieurs participants et faisant l'objet d'un devis ou de conditions tarifaires spécifiques.

Les conditions particulières applicables aux groupes peuvent notamment concerner les séjours associatifs, familiaux, sportifs, scolaires, groupes de jeunes, pèlerinages, séminaires, événements et autres groupes constitués.

Toute réservation de groupe fait l'objet d'un devis ou d'une confirmation précisant notamment les dates du séjour, le nombre prévisionnel de participants, le nombre de chambres, les prestations réservées, le tarif

applicable, les conditions particulières éventuelles, l'échéancier de règlement et les conditions d'annulation applicables.

La réservation de groupe devient ferme et définitive à réception du premier versement prévu à l'échéancier.

4. ÉCHÉANCIER DE RÈGLEMENT DES GROUPES

Sauf dispositions particulières mentionnées sur le devis ou la confirmation de réservation, le règlement des séjours de groupes est effectué selon l'échéancier suivant :

- 30 % à la confirmation de la réservation ;
- solde à réception de la facture.

L'établissement se réserve la possibilité de prévoir un échéancier différent en fonction de la durée du séjour, du nombre de participants, de la période concernée ou de la nature du groupe.

L'échéancier figurant sur le devis ou la confirmation de réservation constitue alors l'échéancier contractuel applicable.

Tout retard de paiement d'une échéance pourra entraîner une mise en demeure de règlement. En l'absence de régularisation dans le délai indiqué dans la mise en demeure, l'établissement pourra suspendre ou résilier la réservation, sans préjudice des sommes éventuellement dues au titre de l'annulation.

5. TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros TTC.

Les tarifs indiqués sur une proposition commerciale sont fermes jusqu'à la date de fin de validité du devis ou de la levée d'option. Passé ce délai, les tarifs sont susceptibles d'être modifiés en fonction des conditions économiques et des disponibilités de l'établissement.

Les tarifs pourront également être modifiés en cas de changement législatif ou réglementaire entraînant une variation du prix, notamment en cas de modification du taux de TVA ou d'instauration ou de modification d'une taxe applicable.

La prestation du petit-déjeuner est incluse dans le tarif de la nuitée. Les petits-déjeuners non consommés ne donneront lieu à aucune réduction tarifaire.

Les prestations supplémentaires non prévues dans le devis initial sont facturées en supplément.

Un tarif préférentiel vous est proposé pour les longs séjours (à compter de 7 jours). Notre établissement est partenaire de la Mutuelle Saint Martin et vous permet en tant qu'adhérent de bénéficier d'une subvention dans le cadre des séjours vacances.

6. MOYENS DE PAIEMENT

L'établissement accepte les cartes bancaires Mastercard, Visa et American Express, les espèces, les chèques bancaires, les virements bancaires en euros et les chèques-vacances ANCV format papier, hors prestations exclusivement liées à la restauration.

Les factures sont payables dès réception, sauf conditions particulières prévues dans le devis ou la confirmation de réservation.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont appliquées conformément à la réglementation en vigueur.

7. SUPPLÉMENT SÉJOUR COURT

Le supplément séjour court de 3.90€ par personne majeure ou mineure, est facturé pour toutes les formules en demi-pension ou pension complète, inférieure à 3 nuitées. Le supplément est facturé une seule fois pour le séjour et correspond aux frais de buanderie.

8. TAXE DE SÉJOUR

Les tarifs indiqués n'incluent pas la taxe de séjour locale. La taxe de séjour est facturée conformément au tarif applicable fixé par la collectivité compétente.

À titre indicatif, son montant est actuellement de 1,60 € par personne majeure et par nuitée. Ce montant est susceptible d'être modifié par la collectivité compétente.

9. CONDITIONS D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 10h00 le jour du départ.

Une arrivée anticipée entre 10h00 et 13h00 ou un départ tardif entre 12h00 et 15h00 peuvent être proposés sur demande préalable et sous réserve des disponibilités, moyennant un supplément forfaitaire de 20 € par chambre et par demande.

Pour les groupes, le responsable de groupe devra se présenter et se faire connaître à la réception pour retirer les clés des salles et des chambres de l'ensemble des participants et prendre en charge la répartition et distribution de celles-ci. Les informations d'accueil à communiquer seront centralisées par le responsable qui s'engagera à les faire suivre aux participants.

10. CHAMBRES ET FORFAIT MENAGE

Nos chambres sont prêtes à votre arrivée, les linges de lit et de toilette sont fournis. Il vous est possible de demander un ménage pour une chambre en recouche, moyennant un supplément par intervention de 6.50€ pour une chambre individuelle et 9.50€ pour une chambre double.

11. RESTAURATION

Les horaires habituels des repas sont les suivants :

- Petit-déjeuner : de 07h30 à 09h30 en semaine ; de 07h30 à 10h00 les week-ends et jours fériés.
- Déjeuner : arrivée entre 12h00 et 13h00.
- Dîner : arrivée entre 18h30 et 19h30.

Pour les prestations non incluses dans les forfaits demi-pension ou pension complète, la réservation d'une table est fortement conseillée et reste soumise aux disponibilités.

L'établissement recommande aux clients séjournant à l'hôtel de réserver leur table dans les 48 heures suivant la réservation de leur chambre. Passé ce délai, l'établissement ne pourra garantir la disponibilité d'une table.

12. PANIERS REPAS

Des paniers repas, à réserver la veille à la réception (jusqu'à 15h) sont proposés pour vos sorties à l'extérieur ou pour votre journée de départ. Les paniers repas pour les groupes devront obligatoirement être réservés avant le séjour.

13. ANNULATION DE REPAS

Dans le cadre d'une demi-pension ou d'une pension complète, toute annulation de repas signalée au plus tard la veille pourra donner lieu à une déduction forfaitaire de 10 € par repas concerné.

En cas d'annulation le jour même ou d'absence au repas sans information préalable, l'établissement se réserve le droit de facturer le repas au tarif prévu dans la réservation.

Pour les groupes, les conditions particulières prévues au devis ou à la confirmation de réservation peuvent prévoir des conditions différentes.

14. RÉGIMES ALIMENTAIRES ET ALLERGIES

Le client doit signaler avant son arrivée tout régime alimentaire particulier, allergie ou intolérance connue. L'établissement fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution adaptée lorsque celle-ci a été signalée suffisamment à l'avance.

Sans signalement préalable, l'établissement ne peut garantir la possibilité de proposer un menu adapté.

Les personnes souffrant d'allergies ou d'intolérances doivent impérativement en informer l'établissement avant toute prise de repas. Nous déclinons également toute responsabilité si un éventuel accident, lié à une

réaction allergique, se produisait par suite d'une prise de repas servi par nos équipes de cuisine, tout spécialement si la personne allergique ne s'est pas signalée et renseignée expressément sur le contenu des prestations alimentaires.

15. MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION

Toute demande de modification d'une réservation doit être adressée à l'établissement par écrit. Toute modification est soumise aux disponibilités de l'établissement et peut entraîner une modification du tarif.

Pour les groupes, toute modification importante du nombre de participants, du nombre de chambres ou des prestations réservées peut entraîner une modification des conditions tarifaires et des conditions d'annulation.

16. ANNULATION DES RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES

Toute annulation ou demande de report doit être formulée par écrit. Les conditions d'annulation applicables sont celles communiquées lors de la réservation.

Pour une réservation garantie par carte bancaire, lorsque les conditions tarifaires le prévoient, toute annulation intervenant dans les 48 heures précédant l'arrivée peut entraîner la facturation de la première nuitée.

Pour une réservation ayant fait l'objet du versement d'arrhes, les arrhes restent acquises à l'établissement en cas d'annulation du client, conformément aux conditions communiquées lors de la réservation.

Les conditions spécifiques d'un tarif non annulable ou non remboursable prévalent sur les conditions générales lorsqu'elles ont été clairement acceptées par le client lors de la réservation.

17. CONDITIONS D'ANNULATION DES GROUPES

Les réservations de groupes font l'objet de conditions d'annulation spécifiques en raison du nombre de chambres et de prestations bloquées par l'établissement.

Toute annulation totale d'un groupe doit être formulée par écrit. La date de réception de la demande d'annulation par l'établissement détermine le montant des sommes restant dues.

Sauf conditions particulières prévues au devis ou à la confirmation de réservation, le barème suivant s'applique au montant total des prestations initialement réservées :

Délai avant l'arrivée	Somme due
De 60 à 31 jours	50 %
De 30 à 15 jours	80 %
De 14 à 8 jours	90 %
7 jours ou moins	100 %
Non-présentation du groupe	100 %

18. RÉDUCTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS ET/OU DE PRESTATIONS

Pour les groupes, le nombre définitif de participants et de prestations devra être communiqué au plus tard 7 jours avant la date d'arrivée, sauf délai différent prévu au devis.

Une diminution du nombre de participants intervenant après cette date, pourra entraîner la facturation des prestations correspondant aux places réservées et non utilisées, selon les conditions prévues au devis.

Toute réduction du nombre de participants communiquée avant cette échéance pourra être acceptée sous réserve des conditions tarifaires applicables.

Délai avant l'arrivée	Somme due
De 7 à 3 jours	1ère nuitée
De 2 jours ou moins	100 %

Pour les groupes de restauration, le nombre définitif de couverts devra être communiqué au plus tard 72 heures avant la prestation, sauf dispositions particulières prévues au devis. Ce nombre constituera la base minimale de facturation des repas.

19. REPORT D'UN SÉJOUR DE GROUPE

Toute demande de report doit être formulée par écrit. Un report n'est possible qu'après accord préalable et écrit de l'établissement et sous réserve de ses disponibilités. Le report ne constitue pas un droit acquis.

Lorsque le report est accepté, les sommes déjà versées pourront, selon les conditions définies par l'établissement, être conservées et imputées sur le nouveau séjour.

Le nouveau séjour devra en principe être réalisé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date initialement prévue.

Les tarifs applicables au nouveau séjour seront ceux en vigueur pour les nouvelles dates. Toute différence tarifaire sera facturée ou, le cas échéant, remboursée.

20. DÉPART ANTICIPÉ ET NON-PRÉSENTATION

En cas de départ anticipé du client, les prestations non consommées restent dues lorsque celles-ci avaient été réservées dans le cadre d'un forfait ou d'une prestation soumise à des conditions particulières d'annulation.

En cas de non-présentation du client sans annulation préalable, l'établissement se réserve le droit de facturer les sommes prévues par les conditions tarifaires applicables à la réservation.

Pour les groupes, une non-présentation est assimilée à une annulation intervenant 7 jours ou moins avant l'arrivée et entraîne, sauf dispositions particulières, la facturation de 100 % du montant des prestations réservées.

21. GROUPES DE JEUNES ET GROUPES CONSTITUÉS

Pour les groupes de mineurs ou de jeunes, l'organisateur désigne un responsable du groupe chargé de faire respecter les présentes CGV ainsi que les règles de sécurité et de fonctionnement de l'établissement.

Le responsable du groupe doit notamment veiller au respect des locaux et du mobilier, au respect des autres clients, au respect du calme dans les parties communes et les chambres, au respect des consignes de sécurité, au respect des horaires et au comportement des participants.

L'organisateur demeure responsable des dommages causés par les participants du groupe. L'établissement se réserve le droit de demander le remboursement des frais résultant de toute dégradation, détérioration ou intervention rendue nécessaire par le comportement des participants.

Pour les groupes de jeunes, les conditions particulières relatives à l'hébergement, à la répartition des chambres, aux repas et à l'encadrement peuvent être précisées dans le devis ou la confirmation de réservation.

22. DÉGRADATIONS ET VOLS

Le client doit assurer la garde de ses effets personnels. L'établissement décline toute responsabilité concernant les vols, pertes ou détériorations des biens personnels, sous réserve des obligations légales applicables aux hôteliers.

Le client est responsable des dommages causés par lui-même ou par les personnes dont il répond. Toute dégradation des chambres, locaux, salles, mobilier, équipements ou espaces communs pourra être facturée au client ou à l'organisateur du groupe.

Les frais correspondant à la remise en état, au remplacement ou à la réparation pourront être facturés après constatation des dommages, y compris après le départ du client.

Tout déplacement de mobilier effectué par le client doit être remis en place avant son départ.

23. ACCES TV ET INTERNET

Notre établissement a fait le choix de ne pas équiper les chambres en téléviseurs. A chaque étage, vous trouverez à votre disposition des salons TV. La connexion Internet en wifi est distribuée gratuitement dans l'ensemble de l'établissement, dans les chambres et parties communes.

24. PERTE DE CLÉ

En cas de perte d'une clé de chambre ou de salle louée, un forfait de 70 € pourra être facturé.

Ce montant pourra être réévalué lorsque le remplacement ou la remise en sécurité du dispositif entraîne un coût supérieur.

25. OBJETS OUBLIÉS

Tout objet oublié après le départ et nécessitant une expédition pourra faire l'objet d'un forfait de traitement et d'expédition de 18 €.

Ce forfait pourra être réévalué en fonction du poids, du volume, de la valeur de l'objet ou du coût réel de l'expédition.

26. PARKING ET VÉHICULES

L'établissement dispose de places de stationnement dans sa cour intérieure. Les véhicules doivent être stationnés uniquement sur les emplacements prévus à cet effet. Les places ne peuvent pas être réservées et leur disponibilité ne peut être garantie en période de forte fréquentation.

Un parking extérieur gratuit est également disponible en face de l'établissement. Les bus, camping-cars, remorques et autres véhicules longs doivent stationner sur le parking extérieur.

Sous réserve des dispositions légales applicables aux hôteliers, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols ou dommages causés aux véhicules stationnés.

27. GARAGE À VÉLOS

Un garage à vélos est mis à disposition des clients. Celui-ci n'est pas fermé à clé. Le client reste responsable de la sécurisation de son vélo et de ses équipements.

Une borne de recharge pour vélos électriques est mise à disposition.

L'établissement ne pourra être tenu responsable des vols ou dommages concernant les vélos ou équipements personnels, sous réserve des dispositions légales applicables.

28. NAVETTE

Un service de transport entre la gare de Niederbronn-les-Bains et l'établissement peut être proposé par les Sœurs.

La demande doit être effectuée au minimum 48 heures avant l'arrivée. Le service est facturé 4,10 € par personne et par déplacement, sauf tarif différent communiqué lors de la réservation.

29. TABAC ET VAPOTAGE

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les espaces clos, fermés et couverts de l'établissement. Les clients doivent utiliser les espaces extérieurs prévus à cet effet et déposer leurs mégots dans les cendriers mis à disposition.

Toute dégradation ou intervention rendue nécessaire par le non-respect de cette interdiction pourra être facturée au client.

30. ANIMAUX

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception des chiens guides et chiens d'assistance conformément à la réglementation applicable.

31. CALME ET REPOS

L'Hôtellerie du Couvent accueille des personnes recherchant notamment le calme et le repos. Les clients s'engagent à adopter un comportement respectueux des autres occupants et à limiter les nuisances sonores.

Une attention particulière doit être portée au calme dans les couloirs et les espaces communs après 22h00.

Pour les groupes, le responsable du groupe est chargé de faire respecter ces consignes par l'ensemble des participants.

L'établissement se réserve le droit d'intervenir en cas de comportement perturbant la tranquillité ou la sécurité des autres clients.

32. DENRÉES ET BOISSONS EXTÉRIEURES

L'introduction et la consommation de boissons ou de denrées alimentaires provenant de l'extérieur sont soumises à l'autorisation préalable de l'établissement. Toute consommation ou organisation particulière doit être convenue avant l'arrivée.

Pour les groupes souhaitant apporter leurs propres bouteilles de vin et ne pas consommer les boissons proposées par l'établissement, cette modalité doit être expressément convenue lors de la réservation. Un droit de bouchon de 7 € par bouteille ouverte pourra alors être appliqué.

33. FORCE MAJEURE

L'établissement pourra suspendre ou résilier tout ou partie de ses obligations lorsqu'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de la réglementation applicable empêche ou rend excessivement difficile l'exécution normale de la prestation.

Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils répondent aux conditions légales de la force majeure, les catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies, décisions administratives, guerres, émeutes ou mouvements sociaux empêchant effectivement l'exécution de la prestation.

L'établissement informera le client dans les meilleurs délais et recherchera, lorsque cela est possible, une solution de report ou d'adaptation. Les conséquences financières seront déterminées en fonction des prestations effectivement impossibles à exécuter, des sommes déjà engagées et des dispositions légales applicables.

34. RÉCLAMATIONS ET CONTESTATIONS

Toute réclamation concernant une prestation doit être adressée à l'établissement dans les meilleurs délais afin de permettre, lorsque cela est possible, de rechercher une solution pendant le séjour.

Toute contestation concernant une facture doit être formulée par écrit dans un délai raisonnable de 7 jours suivant sa réception, en précisant le montant et le motif de la contestation. La partie non contestée de la facture reste exigible à son échéance.

35. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément à la réglementation applicable, le consommateur qui, après avoir adressé une réclamation écrite préalable à l'établissement, n'a pas obtenu de réponse satisfaisante ou de solution au litige peut, sous réserve des conditions de recevabilité, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'établissement.

Médiateur de la consommation :

CM2C
49, rue de Ponthieu
75008 PARIS
Tél : 01 89 47 00 14

Site Internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Les coordonnées du médiateur compétent sont également mises à disposition du consommateur conformément à la réglementation.

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

36. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles communiquées par les clients sont utilisées pour la gestion des réservations, des séjours, des prestations et de la relation commerciale.

L'établissement s'engage à traiter ces données conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le client dispose des droits prévus par la réglementation applicable, notamment d'un droit d'accès, de rectification et, selon les cas, d'effacement ou d'opposition.

Toute demande peut être adressée à : Hôtellerie du Couvent, 2, rue Principale, 67110 OBERBRONN (contact@hotellerieducouvent.com).

37. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

L'établissement sensibilise ses équipes et ses clients aux bonnes pratiques environnementales. Des équipements de tri sélectif sont mis à disposition dans les différents espaces de l'établissement.

Les responsables de groupes veillent à maintenir propres les locaux et salles mis à disposition.

Les déchets générés en dehors des prestations fournies par l'établissement doivent être évacués par les personnes ou groupes les ayant générés, sauf accord préalable.

38. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable.

Lorsque le client est un consommateur, les règles de compétence juridictionnelle prévues par la réglementation applicable demeurent applicables.

Lorsque le client est un professionnel, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat pourra, sous réserve des règles impératives applicables, relever des juridictions compétentes du ressort du siège de l'établissement.

39. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La réservation d'une prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions relatives notamment aux tarifs, modalités de paiement, annulation, report et modification des prestations avant la confirmation de sa réservation.

Pour les groupes, le devis et la confirmation de réservation précisent les éventuelles conditions particulières applicables au séjour.