

# Conditions générales de vente

*Ces conditions sont applicables à toute vente conclue avec l'hôtel Turenne, 10 route de Bâle 68000 COLMAR, à l'exception des réservations groupes (voir conditions générales de vente groupe) ou de plus de 4 chambres (voir complément aux conditions générales de ventes pour réservations individuelles de 5 chambres et plus). De ce fait, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et s'engage à les respecter.*

*Ces conditions de vente sont modifiables à tout moment, et les conditions applicables seront celles en vigueur à la date où la réservation a été effectuée.*

## **ARTICLE 1- LES TARIFS**

Les tarifs indiqués sont en Euros et TTC, et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Tout changement du taux applicable, ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes, sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation

Les tarifs s'entendent par chambre pour le nombre de personnes indiqué et selon la période sélectionnée et n'incluent pas les prestations annexes comme le petit-déjeuner, le stationnement, les consommations du mini-bar ou du bar... (sauf mention contraire)

La taxe de séjour, de 1,10€ (en 2022) par jour et par personne (de plus de 18 ans) n'est pas incluse dans le prix affiché et doit être réglée directement sur place.

Certaines prestations peuvent faire l'objet d'un supplément et être soumises à d'éventuelles modifications sans préavis, n'engageant en aucun cas la responsabilité de l'hôtel.

Aucun séjour réservé avant la mise en place d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet de remboursement, même partiel.

## **ARTICLE 2- RESERVATIONS ET MOYENS DE PAIEMENT**

Les réservations sont effectuelles sur le site [www.turenne.com](http://www.turenne.com), par téléphone, par e-mail ou par courrier.

La réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client, soit en communiquant un numéro de carte de crédit avec sa date de validité et son cryptogramme ou par versement d'acompte (d'un montant équivalent, au minimum, au total de la première nuitée), et après réception d'une confirmation de réservation détaillée.

Le versement de l'acompte ou le prépaiement peut se faire par virement bancaire, stipulé sans frais pour le destinataire (pour tout virement merci de nous demander le RIB directement)

Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'hôtel (exceptions faites pour les réservations prépayées au moment de la réservation).

L'hôtel se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de carte de crédit serait incorrect ou la réservation incomplète.

Les réservations quelle que soient leurs origines seront payables en Euro uniquement.

L'hôtel Turenne accepte les cartes de crédit suivantes : Visa, Mastercard et American Express, et possède un système de réservations sécurisée (SSL) qui protège et crypte toutes les données sensibles transmises à la réservation afin d'empêcher toute divulgation à un tiers.

Lors de l'enregistrement de la réservation, une autorisation de débit de la carte de crédit sera effectuée. Ceci sera fait à titre informatif, et ne sera en aucun cas un débit du compte sauf dans les cas suivants :

- Offre promotionnelle « *non annulable- non remboursable* ».
- Si la date de validité de la carte de crédit est antérieure à la date d'arrivée.

Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel TURENNE ne peut être recherchée à cet égard.

### **ARTICLE 3-FORCE MAJEURE**

On entend par force majeure tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche le client dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève de moyens de transport (une copie du titre de transport au même nom que la réservation sera exigée et aux dates cohérentes avec la date de séjour prévue), du personnel hôtelier, d'émeutes gouvernementales ou publiques.

### **ARTICLE 4- MODIFICATION ET ANNULATION DE SEJOUR**

Toute modification ou annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à [infos@turenne.com](mailto:infos@turenne.com) ou par téléphone au (+33) 03 89 21 58 58.

La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'hôtel Turenne aura confirmé son acceptation par écrit.

En cas de modification ou d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (*sauf cas de force majeure*) :

- Pour toute demande effectuée à moins de 48 heures de la date d'arrivée prévue, le montant de la première nuitée vous sera facturé.

En cas de non présentation à la date d'arrivée prévue, votre carte de crédit sera débitée du montant de la première nuit.

- Tout séjour commencé est entièrement dû.

Pour les réservations effectuées via le site internet de nos partenaires, l'annulation devra s'effectuer via ce site. Les conditions d'annulation qui s'appliquent sont alors propres au partenaire et peuvent donc être différentes de celles de l'hôtel Turenne.

En cas de prolongation de séjour, le client devra en avertir la réception de l'hôtel à 10h00 au plus tard le jour du départ prévu, afin de connaître les disponibilités.

### **ARTICLE 5- L'HOTEL ET LES PRESTATIONS**

Le tarif petit-déjeuner enfant s'applique aux enfants de 5 ans jusqu'à 11 ans inclus.

Les premières chambres sont disponibles à partir de 14h00 et doivent être libérées pour 11h00 le jour du départ. Toutes les chambres sont garanties en disponibilité à partir de 17H. Avant cet horaire l'Hôtel Turenne fera le maximum en fonction des départs du jour et des arrivées du jour pour attribuer une chambre propre et disponible à l'occupation. Un supplément, équivalent au prix d'une nuitée, pourra être facturé en cas de non-respect de l'heure maximale de départ. En cas d'arrivée après 20h00, la réception devra être prévenue.

Veillez noter que l'occupation maximale de chaque chambre est mentionnée dans la description de la chambre ou en complément du tarif. Les lits d'appoint ne sont pas disponibles, sauf indication contraire et réservation préalable. Si vous arrivez à l'hôtel plus nombreux que le nombre maximum de personnes autorisées dans la chambre réservée (voir descriptif chambre), l'hôtel ne pourra vous accueillir et des frais d'annulation tardive vous seront facturés. L'hôtel dispose d'un garage/parking (payant) limité en place et taille qui peut être réservé séparément à l'avance. Lors de votre arrivée, vous devrez d'abord vous enregistrer à l'hôtel. Puis, vous serez orientés jusqu'au garage ou au parking. La disponibilité de chambres sur les sites internet ne garantit pas la disponibilité de place de garage/parking.

Il n'est pas possible de s'enregistrer après 22h00.

Toutes les chambres sont non-fumeur et certaines sont équipées de détecteur de fumée. Toute personne fumant en chambre ou à la fenêtre sera redevable d'une pénalité équivalente au montant d'une nuitée (en plus du montant normalement dû) et sera immédiatement exclue de l'hôtel. Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Le règlement de l'intégralité du séjour sera dû.

#### **ARTICLE 6- DELOGEMENT**

En cas de non-disponibilité de l'hôtel Turenne ou en cas de force majeure, ce dernier se réserve la possibilité de faire héberger le client dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure, proposant des prestations de même nature pour tout ou partie du séjour. Le transfert sera alors à la charge de l'hôtelier qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité supplémentaire.

#### **ARTICLE 7- RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée à Hôtel Turenne 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 8- MEDIATEUR**

Après avoir saisi le service contentieux de l'hôtel et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après : Adresse postale :

Médiation Tourisme et Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### **ARTICLE 9- INFORMATIQUE ET LIBERTE**

En application de la loi 78-17, dite informatique et libertés, les clients sont avertis que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données saisies, qui s'exerce auprès du siège social : L'Hôtel TURENNE Sas 10, route de Bâle 68000 COLMAR. Il est précisé que ces informations ne sont pas communiquées à des tiers.

L'hôtel Turenne propose un accès internet en wifi. Le client utilisateur s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soit 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, par un droit voisin tels que des textes, images photographiques, œuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

L'établissement Turenne dispose d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment ainsi que du parking.

#### **ARTICLE 10- RESPONSABILITES**

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux clients durant leur séjour. Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'hôtel. De ce fait, l'hôtel Turenne peut donc demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes.

#### **Art.11- LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. Les litiges relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Tout litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, relatif à la validité, l'interprétation, ou l'exécution du présent contrat sera soumis à l'appréciation du Tribunal du Commerce de Colmar.

Seules les conditions générales de vente en français ont valeur légale. Les conditions traduites en anglais, en allemand ou toutes autres langues, ne sont données qu'à titre indicatif.

#### ***Complément aux conditions générales de ventes pour réservations individuelles de 5 chambres et plus***

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes réservations à partir de 5 chambres réservées simultanément ou groupées.

Ces conditions viennent en complément des conditions générales de vente de l'hôtel (ou de ses partenaires tels que Booking, HRS, Venere, Expedia, etc...). Elles complètent les conditions d'annulations normalement prévues pour des réservations individuelles (1 à 4 chambres).

Sont considérées comme réservations groupées les réservations répondant à au moins un des critères suivants :

- Même dates de séjour ou période de séjour (1 ou plusieurs jours en commun)
- Même nom de réservation ou de prise de réservation
- Même numéro de carte bancaire
- Même nom d'association, d'amitiés, de groupe, etc...

**Conditions de 5 à 7 chambres :**

- Acompte de 30% du montant du séjour (hors taxe de séjour) à verser au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée.
- Annulation totale sans frais jusqu'à 10 jours avant la date d'arrivée. Au-delà, le règlement intégral du prix des chambres sur la durée totale du séjour sera dû.
- Annulation partielle gratuite de 2 chambres maximum jusqu'à 48 heures avant la date d'arrivée.

**Conditions de 8 à 12 chambres et moins de 20 personnes :**

- Acompte de 30% du montant du séjour (hors taxe de séjour) à verser au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée.
- Annulation totale sans frais jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée. Au-delà, le règlement intégral du prix des chambres sur la durée totale du séjour sera dû.
- Annulation partielle, jusqu'à 25% des chambres, gratuite jusqu'à 10 jours avant la date d'arrivée.
- Annulation partielle gratuite de 2 chambres maximum jusqu'à 48 heures avant la date d'arrivée.

**Conditions à partir de 13 chambres ou au moins 20 personnes :**

Se référer aux conditions générales groupes.

**Versement de l'acompte, trois possibilités :**

1. Par virement bancaire sur le compte Crédit Mutuel à l'attention de « Hôtel Turenne »  
Coordonnées bancaires communiquées sur simple demande par mail
2. Par chèque (banque française) au nom de L'hôtel TURENNE.
3. Par autorisation écrite (avec nom et prénom du signataire) de prélèvement sur le numéro de carte bancaire communiqué à la réservation ou tout autre numéro de carte bancaire qui serait communiqué.

Le numéro de carte bancaire sera obligatoirement accompagné de sa date de validité et du cryptogramme (3 derniers chiffres à l'arrière de la carte). Le signataire de l'autorisation devra obligatoirement avoir l'autorisation originale s'il n'est pas le titulaire inscrit sur la carte bancaire.