Conditions Générales de Vente et Mentions Légales

Conditions générales de réservation

Les présentes conditions générales de réservation s'appliquent à toute réservation effectuée sur les sites Internet **www.hotel-occitan-la-destrousse.fr**, pour l'Originals hôtel Occitan Aubagne Nord, pour la clientèle individuelle (hors réservations Groupes). Elles font partie intégrante du contrat. Les offres et les conditions générales présentées sont valables au jour de leur consultation. Elles sont périodiquement mises à jour, toutefois toute réservation prise sera honorée à la date du séjour dans les conditions spécifiées.

A chaque réservation, un numéro de confirmation vous sera communiqué, qui vous sera nécessaire le cas échéant pour annuler ou modifier votre réservation ou pour toute relation avec l'Originals hôtel Occitan Aubagne Nord.

Vous pouvez réserver sur les sites **www.hotel-occitan-la-destrousse.fr**, jusqu'au jour de l'arrivée. Il n'y a pas de limitation à l'avance (sauf cas d'offres spéciales réservables avec un délai minimum) du moment que nous avons des tarifs et de la disponibilité renseignés.

Vous pouvez également contacter notre réception au numéro de téléphone suivant : + 33 (0)442 18 75 55. Si vous réservez tardivement pour le soir même, nous vous conseillons de passer plutôt par notre réception, qui sera à même de prévenir votre arrivée tardive.

Toute commande est garantie par carte de crédit, mais celle-ci n'est pas forcément débitée à la réservation. Elle ne l'est que dans certains cas spécifiques. Cette information se trouve sur votre document de confirmation de réservation. En cas de doute, merci de vous y référer.

AFFICHAGE DES PRIX

Tous les prix sont affichés en Euro (€). La TVA est toujours comprise. Certaines prestations peuvent faire l'objet d'un supplément. Les tarifs peuvent être soumis à d'éventuelles modifications. Le prix affiché est majoré d'une taxe de séjour payable sur place. La taxe de séjour est clairement stipulée sur votre confirmation de réservation.

MOYENS DE PAIEMENT

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes VISA, Mastercard et American Express. La carte de crédit sert à garantir votre réservation. Aucun débit ne sera effectué en ligne à l'exception des cas cités ci-dessous. La totalité du montant du séjour devra être réglée directement auprès de l'hôtel à l'arrivée.

La carte de crédit sera débitée immédiatement dans le cas suivant :

Si la réservation est une offre spéciale, en prépaiement immédiat, (cas des offres non modifiables et non annulables, par exemple). Dans ces cas, le montant prélevé en garantie s'élève à l'intégralité du séjour ou de la première nuit en fonction de conditions d'annulations liées au tarif. (Hors taxe de séjour et éventuels extras réservés en option ou pris sur place)

Dans tous les autres cas, vous réglerez votre séjour directement à la réception de l'hôtel, à votre arrivée. Ces informations sont clairement indiquées sur votre document de confirmation de réservation.
Même dans le cas de réservation dont le montant du séjour est débité à la réservation, certaines taxes, prestations ou extras sont à régler sur place. Le montant débité à la réservation ne comprend que les prestations payables à la réservation (certaines options peuvent être réservées mais sont à régler à l'hôtel uniquement) et la taxe de séjour se paye toujours à l'hôtel.

L'Originals hotel Occitan Aubagne Nord se réserve le droit de considérer votre réservation comme annulée, si les données de la carte bancaire transmises pour la garantie de paiement ou pour le paiement en lui-même s'avéraient défaillantes. Le cas échéant l'hôtel se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts.

ARRHES OU ACOMPTES

Le montant et les conditions du versement d'arrhes si demandé par l'hôtel, seront clairement expliqués au client par la réception et feront l'objet d'une acceptation du client avant toute transaction. Ces échanges doivent se faire exclusivement par écrit. Dans le cas de versement d'arrhes ou d'acomptes, la réservation ne devient ferme et définitive qu'après réception du dit versement par l'hôtel. Le solde de la réservation sera réglé sur place directement auprès de la réception de l'hôtel.

SYSTEME DE RESERVATION SECURISE SSL

Afin de garantir la sécurité de vos paiements en ligne L'Originals hôtel Occitan Aubagne Nord utilise le système de paiement sécurisé SSL (Secured Socket Layer) qui permet de protéger efficacement toutes vos données sensibles. Le protocole de sécurité SSL garantit ainsi la confidentialité des informations envoyées depuis votre navigateur vers le serveur web grâce à une méthode de cryptage des informations au moment de leur saisie à la validation de votre réservation.

Toutes les informations envoyées à notre serveur le sont dans le cadre d'une session SSL. Elles sont donc chiffrées et protégées contre toute divulgation à un tiers.
Vous pourrez reconnaître visuellement les zones sécurisées de notre site par le cadenas présent en bas de votre navigateur. L'adresse url de SEH United Hoteliers commence alors par https://, où le "s" signifie « secured ».

RECLAMATIONS

Toute réclamation liée à une réservation ou un séjour dans L'Originals hôtel Occitan Aubagne Nord devra être notifié par lettre recommandée dans un délai de 15 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation. Votre réclamation sera à adresser à la direction, et envoyé à : Hôtel the Originals Occitan – 199 avenue de Solobie – 13112 LA DESTROUSSE. Une réponse vous sera apportée sous 30 jours.

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou si il n'a pas reçu de réponse 2 mois après le dépôt de sa réclamation, le consommateur peut saisir le Médiateur qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA. Par lettre, à l'adresse suivante 77 Rue de Lourmel - 75015 - Paris, par courrier électronique: servicemediation@mcca-mediation.fr ou par le site internet www.mcca-mediation.fr

PRESTATIONS

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par l'hôtel et que nous les ayons en conséquence publiées 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.

FORCE MAJEURE

L'Originals Hotel Occitan Aubagne Nord entend par force majeure, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués 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 des moyens de transport, du personnel hôtelier, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités Gouvernementales ou publiques. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, les voyageurs supporteront 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.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de L'Originals hôtel Occitan Aubagne Nord – Résidence de la tuilerie – Quartier la Verrerie – 13112 LA DESTROUSSE.

TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Clause RGPD

En application de la nouvelle réglementation concernant la protection des données, les client sont informés que Madame MORALES Marion, en sa qualité Directrice des exploitation du groupes Côté Sud Hotel et Résidences, est responsable du traitement et collecte dans l'établissement des réservation et/ou contrat, les données nominatives suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, lieu de résidence, nombre d'enfants, coordonnées téléphonique, adresses mail, RIB, coordonnées cartes bancaires.
Ces données seront détruites dans un délai de 20 ans à compter de l'établissement du contrat.
Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données. Pour cela, le salarié adressera un courrier recommandé avec accusé de réception à son employeur en précisant la nature de sa ou ses demandes

ENVOI DE CONFIRMATION DE RESERVATION

Pour toute réservation effectuée sur les sites Internet **www.hotel-occitan-la-destrousse.fr,** vous recevrez un email de confirmation mentionnant votre numéro de réservation. Il vous sera envoyé à l'adresse email que vous aurez communiqué pendant la prise de votre réservation. Il vous incombe donc de vérifier la bonne réception de cet email et le cas échéant, de nous contacter si vous ne l'aviez pas reçu.

MODIFICATION DE RESERVATION

Les modifications de réservation (changement de dates de séjour, de noms, de nombre de personnes de type de chambres, etc.) sont autorisées, sauf sur les tarifs portant la mention « non annulable, non modifiable, non remboursable ». Elles sont soumises au respect des mêmes délais que les annulations (cf. paragraphe « Conditions d'annulation de réservation ») dans les cas où la modification porte sur l'annulation d'un certain nombre de nuitées de la réservation. En pareil cas, ce sont les règles relatives à l'annulation de réservation qui s'appliquent.

Pour toute modification, nous vous prions de vous adresser par e-mail pendant les heures d'ouverture à **contact@hotel-occitan.fr** ou **H1318@theoriginalshotels.com** ou par téléphone au : + 33 4 42 18 75 55 en vous munissant au préalable de votre numéro de confirmation de réservation. Horaires d'ouverture de la réception : 7/7 24h/24h sauf le dimanche fermeture à 15h30.

Vous disposez également d'une possibilité de modifier en ligne votre réservation en vous connectant sur le site sur lequel vous aurez pris votre réservation et en vous munissant de votre numéro de confirmation de réservation.

ANNULATION DE RESERVATION

• Dans le cas d'une réservation où la carte de crédit n'a pas été débitée :

Pour toute annulation de réservation, nous vous prions de vous adresser par e-mail pendant les heures d'ouverture à **contact@hotel-occitan.fr** ou **H1318@theoriginalshotels.com** ou par téléphone au +33 442 18 75 55 en vous munissant au préalable de votre numéro de confirmation de réservation.

Vous disposez également d'une possibilité de modifier en ligne votre réservation en vous connectant sur le site sur lequel vous aurez pris votre réservation et en vous munissant de votre numéro de confirmation de réservation.

• Dans le cas d'une réservation où la carte de crédit a été débitée en ligne

La procédure à suivre est exactement la même mais nous vous demandons dans tous les cas d'envoyer un email à **contact@hotel-occitan.fr ou H1318@theoriginalshotels.com** (même si vous procédez à l'annulation par téléphone), afin que le service compétent puisse procéder, si besoin, au remboursement.

• En dehors des horaires d'ouverture de la réception : Merci d'annuler votre réservation directement auprès de la réception par email (vous trouvez ces informations sur la confirmation de réservation ou sur le site web sur lequel vous aurez pris votre réservation). Une fois que ceci sera fait, merci d'envoyer un email à **contact@hotel-occitan.fr ou H1318@theoriginalshotels.com** afin que l'équipe de réservation puisse procéder à l'annulation en bonne et due forme dès réouverture de nos bureaux et afin de procéder, si besoin, au remboursement.

En cas de litige sur la date d'annulation, c'est la preuve écrite que nous pourrons trouver ou que vous pourrez fournir qui fera foi (preuve d'envoi d'un email par exemple, avec mention de la date et de l'heure)

CONDITIONS D'ANNULATION DE RESERVATION

Si vous annulez votre réservation, nous appliquerons nos conditions d'annulation, à savoir :

Pour toute annulation intervenant à + de 24h de votre date d'arrivée, aucun frais d'annulation ne sera retenu, sauf pour toutes les réservations en prépaiement dites « non annulable, non modifiables, non remboursables ». A – de 24 h du jour de votre arrivée, des frais équivalant au montant de la première nuit seront facturés. Pour les réservations garanties par arrhes ou acompte, quel que soit le délai d'annulation, le remboursement de tout ou partie de la somme versée par le client est laissé à l'appréciation de l'hôtelier. L'hôtel aura préalablement prévenu le client de ses conditions sur ce point.

FACTURATION EN CAS DANNULATION TARDIVE OU DE NO SHOW - DEGRADATION

En cas d'annulation tardive (hors des délais d'annulation sans frais) ou de no show, l'hôtel aura la possibilité de débiter la carte bancaire que vous aviez donnée en garantie de la réservation. Une facture pourra vous être délivrée sur demande. En cas d'impossibilité pour l'hôtel, nous vous contacterons pour que vous puissiez nous délivrer les coordonnées d'une autre carte bancaire.

En cas de force majeure, l'hôtelier peut ne pas tenir compte des délais requis pour la modification et l'annulation sans frais. Il peut décider de ne pas appliquer de pénalité. Dans ce cas il est en droit de demander au client un justificatif expliquant ce cas de force majeure.

Toute dégradation dans la chambre, de toute sorte qu'elle soit entrainera une facturation supplémentaire, pouvant être prélevé sur la carte bancaire fournis en garantie.

Je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'avoir passé ma réservation. Dès lors, ma réservation entraîne mon entière adhésion aux conditions générales de vente de la SARL Côté Sud OCCITAN et son acception sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions