

# Conditions Générales de Vente et d'Annulation

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux opérations de ventes (par téléphone, mail, internet ou en direct) conclues par l'Hôtel Welcome avec le Client.

Il est donc impératif que le Client lise attentivement les CGV qui sont référencées par lien hypertexte sur le site ou sur sa confirmation de réservation. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées, étant toutefois précisé que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de prestations effectuées antérieurement.

Les CGV peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le descriptif de la prestation ainsi que par les conditions de vente des prestataires, accessibles soit sur leur Site internet, soit sur place.

## **1. USAGE DES LIEUX**

Les coordonnées physiques de l'Hôtel sont les suivantes :

**Hotel Welcome  
33 rue Greyffié de Bellecombe  
73600 Moûtiers  
FRANCE**

L'Hôtel a la liberté de ne pas recevoir les clients dont la tenue est indécente ou négligée, les clients ayant un comportement bruyant ou incorrect, les clients dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public.

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre en y apportant les soins d'une personne raisonnable. Le Client devra respecter le caractère paisible des lieux, en faire un usage conforme à leur destination.

Le Client accepte et s'engage de porter une tenue correcte ainsi que se comporter de façon correcte lorsqu'il se trouve dans les parties communes de l'hôtel.

Le Client accepte et s'engage à rendre les hébergements en bon état. Tout dégât produit dans la chambre, l'équipement de l'Hôtel ou les lieux communs pourra entraîner des pénalités. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement 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 de la/des nuitée(s) consommée(s) avant de quitter l'établissement, extra(s) inclus.

## **2. LES PRIX**

Les prix sont indiqués en Euros. La TVA est incluse dans les tarifs proposés. 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 personne(s) indiqué sur la confirmation de réservation et selon la période sélectionnée. Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation.

Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées les prestations complémentaires fournies par l'hôtelier lors du séjour le cas échéant, et la taxe de séjour. Le montant de la taxe de séjour, s'élève à 0.90€ par adulte et jour, et devra être acquittée au moment du départ. Cette taxe est due à l'Etat et doit être payée à l'hôtel. Toute modification du taux applicable de la taxe de séjour instaurée par les autorités compétentes, sera répercutée automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation.

Les prix mentionnés sur le Site sont susceptibles de modification à tout moment par l'Hôtel sans information préalable ni préavis. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

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

### **3. LES RESERVATIONS**

**Le Client ne pourra pas voir sa demande traitée sans fournir ses noms et prénoms figurant sur ses papiers d'identités officiels (Carte d'Identité ou Passeport, le Permis de Conduire n'étant pas reconnu comme tel).**

Les réservations peuvent être effectuées directement sur notre site officiel [www.hotel-welcomes-73.com](http://www.hotel-welcomes-73.com) soit par téléphone ou email. Les réservations ne seront effectives et fermes seulement après réception d'un versement d'arrhes ou d'une garantie par carte bancaire valide.

L'Hôtel se réserve le droit de supprimer définitivement et sans préavis toute réservation ne disposant pas de garantie (arrhes ou numéro de carte bancaire valide).

La confirmation de la réservation entraîne l'acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuves de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

En application des dispositions de l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, les prestations proposées ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance. En conséquence, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes CGV et le Client ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

**L'Hôtel offre la possibilité au Client d'opter pour différents tarifs et conditions de vente :**

**Dans le cadre d'une réservation avec un tarif flexible :**

Les coordonnées bancaires indiquées lors de la réservation seront automatiquement vérifiées à la confirmation de votre réservation. Sauf indication contraire mentionnée lors de la réservation, aucun montant ne sera prélevé à la réservation – le montant total de votre séjour sera à payer directement sur place.

Pour un tarif flexible et sauf mention particulière indiquée lors de la réservation, toute demande de modification et/ou annulation d'une réservation doit être formulée dans les délais indiqués lors sur votre réservation. En cas d'annulation tardive ou de no-show (et sauf mentions particulières indiquées sur la confirmation) l'hôtel débitera automatiquement le montant de la première nuit ainsi que le montant des prestations supplémentaires éventuellement réservées.

Par ailleurs, pour un séjour d'au moins 2 nuitées, en cas de non-présentation du Client le premier jour du séjour, l'Hôtel n'est pas tenu de conserver la chambre pour la durée restante du séjour.

Toute demande d'annulation sera traitée uniquement lorsque l'hôtel en aura reçu la demande écrite : [welcomemoutiers@gmail.com](mailto:welcomemoutiers@gmail.com) – La date et l'heure (heure locale) de réception de la demande d'annulation sera la date et l'heure retenue pour l'annulation.

**Dans le cadre d'une réservation non annulable – non remboursable :**

L'hôtel débitera le montant total de votre réservation à la confirmation de cette dernière.

Pour un tarif Non Annulable – Non Remboursable: en cas de demande de modification ou d'annulation le montant total prélevé lors de la réservation ne sera pas remboursé.

**Dans le cadre d'un long séjour avec un tarif flexible (à partir de 5 nuits) :**

Des conditions particulières (montant du dépôt, conditions d'annulation spécifiques) pourront s'appliquer en fonction de la durée du séjour. Le dépôt pourra être prélevé totalement ou partiellement à la confirmation, le montant du dépôt variera en fonction de la durée du séjour.

Pour un séjour de plus de 7 nuits, l'Hôtel exigera tous les 7 jours un acompte correspondant au montant de la semaine passée, service(s) supplémentaire(s) inclus.

En cas d'annulation tardive ou de No-Show (et sauf mention particulière indiquée sur la confirmation) le montant du dépôt versé à la confirmation ainsi que le montant d'une/des prestation(s) éventuellement réservée(s) ne sera/seront pas remboursé(s).

**Dans le cadre d'une réservation de groupe:**

Pour toute réservation de 5 chambres ou plus des conditions particulières (montant du dépôt, conditions d'annulation spécifiques) pourront s'appliquer en fonction de la durée du séjour. Le dépôt pourra être prélevé totalement ou partiellement à la confirmation, le montant du dépôt variera en fonction de la durée du séjour et du nombre de chambres réservées.

En cas d'annulation tardive ou de No-Show (et sauf mention particulière indiquée sur la confirmation) le montant du/des différent(s) dépôt(s) versé(s) à la confirmation ainsi que le montant des prestations éventuellement réservées ne sera/seront pas remboursé(s).

Les prix disponibles pour la clientèle individuelle ainsi que les offres promotionnelles ou non-annulables-non remboursables ne s'appliquent pas automatiquement pour les groupes.

Les groupes peuvent faire l'objet de tarifs spécifiques en fonction de la période et du nombre de chambres demandées.

En cas d'interruption de séjour et ce quel que soit le tarif réservé, il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de départ anticipé, le séjour initialement réservé sera dû dans sa totalité. Les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à remboursement. Toute modification et/ou annulation de séjour doit être conforme aux Conditions Générales de ventes du tarif choisi lors de la réservation.

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

Sauf mentions particulières stipulées lors de la réservation ou accords spécifiques, pour toute réservation ayant été effectuée par un intermédiaire (agence de voyage, site distributeur, GDS...) les présentes conditions générales de vente s'appliquent. Toutes les demandes de modification/annulation de réservation doivent cependant être effectuées directement auprès de l'intermédiaire par lequel a été effectuée la réservation. Aucune demande de modification/d'annulation ne sera traitée directement par l'Hôtel et aucune demande ne sera considérée sans un écrit émanant de l'intermédiaire ayant effectué la réservation.

#### **4. PAIEMENT**

Selon le type de réservation effectuée, le prix est exigible en totalité au moment de la réservation ou à l'issue du séjour du Client au sein de l'Hôtel.

Lors de la demande de séjour, la réservation n'est considérée comme ferme seulement après un versement d'arrhes ou une garantie par carte bancaire. L'Hôtel accepte les paiements par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express) et par espèces en euros.

La carte de crédit utilisée lors d'une réservation prépayée doit obligatoirement être présentée à l'arrivée à l'hôtel. La carte doit être valide à la date de départ du séjour du Client/Réservataire.

Dans le cas de non-présentation de la carte de crédit ayant été utilisée pour une réservation flexible et en l'absence d'un formulaire de prise en charge complété par le Réservataire en amont de l'arrivée du Client, une nouvelle carte de crédit sera demandée sur place et sera automatiquement vérifiée, avec éventuelle préautorisation possible.

Dans le cas de non-présentation de la carte de crédit ayant été utilisée pour une réservation non remboursable et en l'absence d'un formulaire de prise en charge complété par le Réservataire en amont de l'arrivée du Client, un nouveau règlement sera fait sur place et l'Hôtel procédera au remboursement de la carte de crédit débitée.

Il est à noter également que l'Hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation du montant total ou partiel de la réservation sur la carte de crédit à tout moment avant une arrivée.

## 5. ARRIVEE

L'Hôtel demande au Client de fournir ses documents d'identité (Carte d'Identité ou Passeport-le Permis de Conduire n'étant pas accepté) ainsi qu'une carte bancaire nominative et valide.

L'Hôtel demande au Client de remplir une fiche d'accueil.

Si le Client est étranger, il lui sera également demandé de remplir une fiche de police dont le modèle est fixé par arrêté conjoint du Ministre de l'Intérieur, du Ministre chargé de l'Immigration et du Ministre chargé du Tourisme :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33458>

Le Client ayant réservé via une agence de voyage doit obligatoirement fournir son bon d'échange imprimé (voucher) ou numérique dès l'arrivée.

La réservation doit obligatoirement être au nom du Client. Dans le cas où le Réservataire n'est pas le Client séjournant à l'hôtel, celui-ci exigera une preuve d'identité du Client. Sans preuve, l'accès à la chambre peut être refusé au Client.

## 6. ACCES AUX CHAMBRES

La réservation prend officiellement effet à partir de 16h00 le jour de l'arrivée du Client et se termine à 11h00 le jour du départ. Soucieux d'apporter le plus grand service, dans le cas où la chambre serait prête et quelle que soit l'heure d'arrivée du Client, l'Hôtel fera le maximum pour lui remettre ses clés dès son arrivée.

Si la chambre n'est pas prête à l'arrivée du Client, il/elle pourra laisser ses bagages à la réception de l'hôtel.

Si le Client souhaite impérativement pouvoir avoir sa chambre avant 16h00 alors des frais supplémentaires liés au Early-check-in seront automatiquement appliqués.

### **Les frais appliqués dépendent de l'heure du check-in :**

Pour un Early check-in demandé à 14h00 : **20€**

Pour un Early check-in demandé à 12h00 : **30€**

Pour un Early check-in demandé à 10h00 : **40€**

Pour un Early check-in demandé à 9h00 : **50€**

Pour tout Early check-in avant 9h00 du matin, la nuit de la veille sera automatiquement facturée.

Les Early check-in sont sur demande uniquement et sont soumis à disponibilité. Le Client est donc invité à en faire la demande à [welcomemoutiers@gmail.com](mailto:welcomemoutiers@gmail.com)

Si le Client souhaite impérativement pouvoir avoir sa chambre au-delà de 12h00 le jour du départ alors des frais supplémentaires liés au late check-out seront automatiquement appliqués.

**Les frais appliqués dépendent de l'heure du check-out :**

Pour un Late check-out demandé jusqu'à 14h00 : **20€**

Pour un Late check-out demandé jusqu'à 16h00 : **40€**

Pour tout Late check-out après 16h00 la nuit sera automatiquement facturée.

Les Late check-out sont sur demande uniquement et sont soumis à disponibilité. Le Client est donc invité à en faire la demande à [welcomemoutiers@gmail.com](mailto:welcomemoutiers@gmail.com)

La chambre est prévue pour un nombre de personnes déterminé : pour assurer les règles de sécurité de l'hôtel, il est interdit d'héberger des personnes supplémentaires.

En cas de non-respect de ces conditions, l'Hôtel se réserve le droit d'exiger la réservation d'une chambre supplémentaire au tarif du jour en vigueur.

En cas de refus, il sera possible au Client de quitter l'hôtel après paiement de sa note et du/des possible(s) service(s) supplémentaire(s) jusque-là du(s), ou sans possibilité de pouvoir prétendre à un remboursement quelconque de la/des somme(s) avancée(s) jusque-là.

## **7. LA RECEPTION**

La Réception décline toute responsabilité pour les bagages ou objets déposés dans les lieux publics. La Réception est ouverte la semaine de 6h30 à 11h et de 16h à 20h. En dehors des horaires d'ouverture, une borne automatique est disponible à l'entrée de l'hôtel pour effectuer une réservation ou récupérer une chambre réservée

En cas de perte ou d'oubli, les objets trouvés sont déposés à la Réception. Après le départ, le Client pourra se faire envoyer son/ses objet(s) oublié(s) après paiement des frais d'envoi.

## **8. INTERDICTIONS**

L'Hôtel rappelle que l'interdiction de fumer ou de vapoter est en vigueur dans tous les lieux publics depuis le 2 janvier 2008. L'hôtel est un espace entièrement non-fumeur à l'exception des espaces fumeurs extérieurs où sont disposés des cendriers prévus à cet effet. Il est donc absolument interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres pour des raisons évidentes de sécurité et de confort. Le Client sera par conséquent redevable de l'intégralité des montants des frais de nettoyage et de remise en l'état initial de l'élément ou de l'espace endommagé. Si de la fumée ou de la vapeur de cigarette électronique est détectée dans la chambre, l'Hôtel se réserve le droit de facturer au Client le coût de l'immobilisation de la chambre (nombre de nuits d'immobilisation multiplié par le tarif du jour en vigueur avec un maximum de facturation de 3 nuits).

## **9. NETTOYAGE**

Le ménage des chambres d'hôtel est effectué quotidiennement entre 8h00 et 16h00. Le Client est invité à utiliser le panneau « Do Not Disturb » sur la porte de sa chambre afin de signifier au personnel qu'il ne souhaite pas être dérangé.

Les serviettes accrochées ne sont pas changées. Le Client est invité à les déposer sur le au sol ou dans la baignoire s'il souhaite qu'elles soient remplacées.

En cas de salissures ou dégradations abusives du linge de chambre, un montant supplémentaire peut être facturé. Le Client sera tenu responsable de l'intégralité des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, dont il est l'auteur, constatés dans la chambre réservée ou qu'il pourrait causer au sein de l'Hôtel. En conséquence, il s'engage à indemniser l'Hôtel à hauteur du montant des desdits dommages, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus.

## **10. ANIMAUX**

Les animaux peuvent être acceptés après validation de votre demande à [welcomemoutiers@gmail.com](mailto:welcomemoutiers@gmail.com)

Des frais de 6 euros seront ajoutés à votre réservation. Le Client sera tenu responsable de l'intégralité des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, dont il est l'auteur ou son animal, constatés dans la chambre réservée ou qu'il pourrait causer au sein de l'Hôtel. En conséquence, il s'engage à indemniser l'Hôtel à hauteur du montant des desdits dommages, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus.

## **11. MINEURS**

De manière générale, les parents sont responsables de leurs enfants mineurs. Les personnes mineures sont donc sous la responsabilité du Client, dans les chambres et dans les espaces communs.

L'Etablissement n'accepte pas de réservations si l'ensemble des occupants de la chambre sont mineurs. Aucune personne mineure ne peut occuper une chambre sans la présence d'une personne majeure.

L'Hôtel se réserve le droit de demander une pièce d'identité aux personnes mineures accompagnant des adultes et ce à des fins de sécurité.

Il est interdit de courir, rouler (patins, trottinette, vélo...) ou crier dans l'établissement, de jour comme de nuit.

## **12. LE PETIT-DEJEUNER**

Les petits déjeuners sont servis tous les jours de la semaine de 6H30 à 9H30 et le week-end de 7H30 à 10H il est au tarif de 9.90 Euros par personne. Il est offert pour les enfants de moins de 6 ans.

Un petit-déjeuner Express peut être servi sur demande entre 6H30 et 10H00. Il comprend une boisson chaude, 1 jus de fruits frais et une viennoiserie. Son tarif est de 4.5 Euros par personne et la demande doit se faire la veille avant 20H00.

### **13. LE BAR**

L'hôtel dispose d'un bar situé au-rez-de-chaussée de l'hôtel est ouvert tous les jours durant les heures de réception

L'hôtel ne sert pas d'alcool aux mineurs de moins de 18 ans, et les enfants ne peuvent pas commander de boissons alcoolisées pour leurs parents ou accompagnants.

Le personnel de l'hôtel se réserve le droit de refuser la vente d'alcool pour le bien du Client.

### **14. PERTES & VOLS**

Les effets personnels du Client laissés dans la chambre de l'Hôtel, notamment dans les espaces publics de l'hôtel relèvent de son entière responsabilité. L'Hôtel ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol, des détériorations ou des dommages causés auxdits effets.

### **15. SALLE DE REUNION – BUSINESS Corner**

Une salle de réunion est à disposition au sein de l'hôtel. Cette dernière est disponible sur réservation auprès de nos équipes(welcomemoutiers@gmail.com) et s'accompagne de conditions de réservations particulières.

**De plus, un forfait Séminaire est disponible sous conditions de réservations particulières également.**

Un acompte d'un montant de 50% calculé sur le total TTC du devis doit être versé au moment de la confirmation de la réservation.

Les 50% restant doivent être versés au plus tard cinq (5) jours avant la date d'arrivée à l'hôtel.

Les extras, tels que les boissons ou prestations supplémentaires non prévues au devis, doivent être réglés par le Client au moment du check-out.

Si le Client souhaite que des extras, tels que repas, boissons, blanchisserie, téléphone, soient réglés par chacun des participants, il doit en informer l'Hôtel, préalablement et par écrit. A défaut de règlement par les participants, lesdits extras seront facturés au Client qui sera solidairement responsable de leur paiement. Le non-respect des échéances de règlement est considéré comme une annulation totale de la réservation, régie par l'article « Annulation de Réservation » plus haut.

#### **Les conditions d'annulation totale de réservation sont les suivantes :**

Plus de 3 mois avant la date d'arrivée prévue à l'hôtel : pas de frais d'annulation, l'acompte est restitué au Client.

Entre 3 mois et 10 jours avant l'arrivée prévue à l'hôtel : frais d'annulations correspondant à 50% du montant des prestations du devis.

Après 10 jours avant la date d'arrivée prévue à l'hôtel : frais d'annulations correspondant à 100% du montant des prestations du devis.



## **16. FORCE MAJEURE**

L'Hôtel ne pourra être tenu responsable des dommages causés par un retard ou une défaillance dû à un cas de force majeure ou un événement échappant à son contrôle, tel que notamment, sans que cette énumération soit limitative : acte de puissance publique, hostilités, guerre, catastrophe naturelle, mesures de confinement, incendie, inondation, grève, épidémie, pandémie, coupure d'alimentation en électricité ou en gaz, défaillance du système de chauffage... Au cas où l'exécution par l'Hôtel de ses obligations contenues aux présentes serait entravée par un tel cas de force majeure ou assimilée, l'Hôtel le notifiera immédiatement au Client, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un tel événement.

## **17. 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.