

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

« Nous » désigne l'Hôtel de l'Europe, situé 39, Rue Carnot à Poitiers (86) ainsi que sa formidable équipe.

« Vous » désigne toute personne physique ou morale qui effectue une réservation auprès de nous.

1. Objet des conditions générales de vente (CGV)

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») sont applicables à la réservation des chambres et des prestations complémentaires au sein de l'Hôtel de l'Europe.

Au-delà d'être un document obligatoire, ces CGV ont vocation à régir notre relation, et à répondre aux questions que vous êtes susceptibles de vous poser. Néanmoins, s'il vous en reste, n'hésitez pas à nous interroger sur les canaux suivants :

- Mail : contact@hepoitiers.com

- Téléphone : +33 5 49 88 12 00

2. Comment se passe ma réservation ?

Vous pouvez tout faire depuis notre site Internet ! Néanmoins, si vous avez un doute, n'hésitez pas à nous contacter directement, nous déploierons tous les efforts pour vous aider. Il est recommandé à toute personne désireuse de loger à l'Hôtel de l'Europe de réserver à l'avance pour éviter les déconvenues.

Lors de votre réservation, il vous sera demandé de garantir celle-ci avec une carte bancaire; à défaut, votre réservation ne pourra pas être validée. L'Hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de la carte de crédit avant la date d'arrivée.

Vous recevrez ensuite un mail de confirmation, avec toutes les informations utiles à votre séjour à l'Hôtel de l'Europe. Attention, pour certaines périodes de l'année, une durée minimale de réservation peut être exigée. Dans ce cas, nous vous le signalerons.

3. Comment cela se passe si je souhaite annuler ?

Tout dépend de la réservation ! Pour les réservations passées via des plateformes (Booking, Expedia,..), veuillez vous référer à leurs conditions. Les informations ci-dessous concernent les réservations en direct.

1. Tarif Flexible

Annulation gratuite jusqu'à 48h avant l'arrivée pour les tarifs négociés (ou jusqu'à 12h le jour J pour les tarifs publics). Au-delà, le séjour est facturé à 100%.

En cas d'annulation dans le temps imparti, nous ne prélevons pas de frais (demande faite par téléphone, mail ou via notre site www.hotel-europe-poitiers.com).

En cas de non-présentation (no-show), l'Hôtel de l'Europe exige le paiement du séjour à 100% et aura la possibilité de relouer la chambre.

2. Tarif non flexible (NANR)

Réservation Non Annulable Non Remboursable et Non Échangeable, quel que soit le moment de l'annulation. Seul le montant de l'hébergement (chambre) est prélevé au moment de la réservation.

4. Et vous, vous pouvez annuler ?

Oui ! Mais on évite de le faire.

Si cela arrive, nous vous proposerons (à notre choix) soit de vous rembourser des sommes déjà versées, soit de vous reloger dans un établissement de catégorie au moins équivalente, à Poitiers. Dans ce cas, nous supporterons l'éventuelle différence de prix.

5. Quand, comment et combien je paye au final ? Et la taxe de séjour ?

Le paiement du logement est payable au plus tard le jour du départ. Pour les locations de longue durée (1 semaine et plus), les notes doivent être réglées toutes les semaines.

Nous acceptons les modes de paiement suivants : Visa, Mastercard, American Express, chèques ANCV (seulement si la réservation a été passée en direct - mail, site de l'hôtel ou téléphone), ou encore espèces (pour des montants inférieurs à 100€ ou en contre partie d'une garantie bancaire). Le paiement en œufs en chocolat ou lingots d'or n'est pas accepté par la direction !

Par application de l'article 2102 du Code Civil, toute personne refusant le paiement de son solde ne peut s'opposer à la rétention de ses bagages. Le tarif des chambres est établi à la journée. Le défaut de paiement entraînera l'expulsion immédiate du client sous réserve de poursuites judiciaires pour le règlement de son dû.

Vous paierez pour votre chambre le prix indiqué lors de votre réservation et confirmé par mail. Ce prix s'entend TTC, et n'inclut pas les éventuels services annexes/consommations auxquels vous pourriez avoir recours pendant votre séjour (bar, parking, ...).

Nous ne fixons pas le montant de la taxe de séjour : nous ne faisons que la collecter avant de la reverser. Elle est en vigueur dans la commune et payable sur place. Son montant en vigueur en 2024 est de 1.40€ par personne et par nuitée.

6. J'ai des enfants / un chien trop mignon

Nous disposons de lits bébés (pour tout enfant de moins de 3 ans). Nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer dès votre réservation si nous devons vous en fournir un (facturé 8€/nuit). Le nombre maximal de lit bébé en chambre est de 1.

Les petits animaux (chats ou chiens) sont tolérés dans certaines de nos chambres Large, équipées de parquet (animal facturé 8€/nuit + caution de 200€ en cas de dégradation). Nous nous réservons toutefois l'appréciation de ce que nous considérerons comme « petit » et nous nous réservons le droit de refuser tout animal si nous pensons que toutes les conditions d'hygiène ou de sécurité ne sont pas réunies.

L'animal de compagnie est sous votre entière responsabilité. Il est interdit de le laisser sans surveillance dans la chambre. Tout dommage, causé volontairement ou involontairement devra être acquitté à vos frais (cf Barème en cas de dégradations ou éléments manquants).

7. Est-ce que votre hôtel est accessible aux personnes à mobilité réduite ?

Bien entendu : nous avons veillé, lors de la rénovation de l'Hôtel, à ce que tous nos services soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Des chambres ont été spécifiquement ajoutées et sont accessibles par ascenseur. Nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer, lors de votre réservation, si vous souhaitez réserver spécifiquement l'une de ces chambres et nous préciser si vous avez des demandes particulières.

8. Est-ce que j'ai des obligations vis-à-vis de vous ?

La première : passer un bon moment, et profiter de votre séjour !

Au-delà de ça : ne pas faire entrer de tiers dans l'hôtel ni héberger davantage de personnes que déclaré lors de votre réservation sans notre accord, utiliser la chambre et ses équipements de manière raisonnable, et dans le respect de la réglementation en vigueur. À défaut, nous pourrions exiger que vous quittiez l'hôtel immédiatement.

Nous vous fournirons une chambre en bon état : nous vous remercions donc de bien vouloir en prendre soin, et de garder à l'esprit que vous êtes responsable de toutes les pertes et dégradations intervenant pendant votre séjour. Si un tel cas se produisait, nous serons en droit de procéder à une refacturation de la somme correspondant aux dommages causés après votre départ de l'hôtel, selon le barème présent dans ces CGV. Si une ou plusieurs personnes mineures occupent la/les chambres que vous avez réservées, vous vous engagez à ce qu'une personne majeure soit présente avec elle dans chaque chambre concernée.

Au-delà des biens matériels, en cas de non-respect du bien-être de tous (nuisances, non-respect du personnel, ...), vous serez invité à quitter l'hôtel sans ne pouvoir exiger aucun remboursement.

Encore deux-trois petites choses : lors de votre arrivée, vous devrez remplir une fiche de police (imposée par la loi) et nous présenter une pièce d'identité en cours de validité. Nous pourrions également vous demander de nous présenter la carte bancaire utilisée pour la réservation de votre séjour. Enfin, toutes nos chambres sont non-fumeurs (150€ en cas de non-respect).

9. Et en pratique ?

Vous pourrez occuper votre chambre à compter de 15 heures, et il vous faudra la quitter avant 11 heures. Si vous libérez votre chambre après cette heure (maximum 14h), un supplément de 10€/heure s'applique. Un service de bagagerie permet aux clients de confier leurs bagages à la réception en toute sécurité.

Au moment de son départ, le client doit remettre la clé de sa chambre à la réception.

En cas de perte ou de non-retour de la clé, cette dernière sera facturée au client à partir de la carte bancaire donnée en garantie à la réservation.

10. J'ai oublié des affaires en chambre !

En cas d'oubli ou d'abandon, notre équipe vous contacte afin de vous proposer l'envoi de vos affaires (à vos frais, tarifs fixés selon volume/poids). En absence de réponse de votre part, tout objet trouvé est conservé pour une durée de 6 semaines.

Passé ce délai, et comme le stipule la loi du 31 mars 1896, les objets laissés ou abandonnés pourront être vendus/donnés.

11. Comment vous faire part de ma satisfaction ou de mon insatisfaction ?

Si vous êtes satisfaits, nous en sommes très heureux ! Vous pouvez bien entendu nous le dire, nous le chanter, nous le crier, mais si vous voulez nous aider, vous pouvez aussi l'écrire en nous laissant un avis sur Google, TripAdvisor, ou Booking. Merci !

Si vous n'êtes pas satisfait, ou si vous avez rencontré la moindre difficulté pendant votre séjour, n'hésitez pas à nous l'indiquer de vive voix pendant votre séjour. A défaut, vous pouvez nous adresser un e-mail à l'adresse contact@hepoitiers.com. Après avoir saisi le service et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

12. Et pour les groupes ?

Une réservation est considérée comme un groupe à partir de 5 chambres réservées. Un acompte de 30% du montant total de la réservation sera demandé au moment de la réservation pour confirmer le groupe. L'acompte est non-remboursable à compter de J-30.

En cas d'annulation ou de modification dans les 48 heures précédant la date d'arrivée, l'ensemble des prestations annulées sera facturé.

13. Oups, j'ai cassé le vase en porcelaine...

En cas de problème, le client devra engager sa responsabilité civile. En cas de dégradation, l'Hôtel de l'Europe se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du client, le montant des compensations sera débité sur la carte du client et la facture envoyée par mail.

Barème appliqué en cas de dégradations ou d'éléments manquants

Dégradation/élément manquant constaté	Tarif applicable
Chambre malodorante - tabagisme	150€
Chambre anormalement sale	150€
Clé & porte-clé	80€
Distributeur de gel douche Rituals	15€
Serviette de bain	25€
Cintre	4€
Patère	3€
Matelas / sommier	350€ / 250€
Couette / Couverture	60€ / 40€
Alèse	30€
Rideaux	220€
Voilages	120€
Pouf	50€
Bouilloire	50€
Télécommande télévision /climatisation	20€

Concernant les dégradations et éléments manquants dans notre salle de sport, merci de vous référer aux montants indiqués dans le contrat de location fourni par la réception lors de la remise des clés.

14. Que faites-vous de mes données ?

À certains moments au cours de votre expérience en tant que client, nous recueillons des données personnelles conformément aux exigences légales (RGPD) et pour vous proposer un meilleur service. Les données personnelles sont les informations qui peuvent vous identifier en tant que personne ou vous concerner en tant que personne identifiable.

Nous recueillons et traitons les données personnelles suivantes :

- Nom
- Sexe
- Adresse postale
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Informations financières (comme le numéro de carte de crédit et de débit ou d'autres données de paiement - informations non conservées d'une réservation sur l'autre)
- Langue préférée
- Date et lieu de naissance
- Nationalité, numéro de document d'identification émis par le gouvernement
- Données relatives au programme de fidélité Etik'
- Informations sur l'employeur (pour les réservations à caractère professionnel)
- Historique de vos séjours, produits et services achetés et particularités

Dans des cas plus limités, nous pouvons également recueillir les éléments suivants :

- Données sur les membres de famille et compagnons, noms et âges des enfants
- Données biométriques
- Données sous forme de fichiers image ou vidéo par des caméras de sécurité situées dans des zones publiques telles que les couloirs et les halls de notre établissement.

Nous pouvons également recueillir des informations sur vos préférences que nous utilisons pour rendre vos séjours (actuels et futurs) et votre expérience avec nous plus agréables. Ceci peut inclure ce que vous aimez et n'aimez pas, vos restrictions alimentaires, restrictions de santé ou besoins personnels pour assurer votre bien-être.

Concernant les logiciels utilisés, les voici :

- Comptabilité Ciel : n'est gardé dans la comptabilité aucun renseignement sur les sociétés (pas d'adresse, pas de numéro de compte, ni nom)
- Gestion Galaxy : informations de vos réservations (listées ci-dessus)
- Messagerie Outlook et Orange : adresse mail enregistrée dans notre répertoire, sans autre renseignement
- Courriers et tableaux Pack Office (Word, Excel) : conservés pour preuve

**La chouette équipe de l'Hôtel de l'Europe se tient à votre disposition 24h/24
au +33.(0)5.49.88.12.00 ou par mail à contact@hepoitiers.com**

