

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES GROUPES

I : Groupes Loisirs

1/ Définitions

Dans le cadre des présentes, les termes listés ci-dessous auront le sens suivant :

Client Loisirs : les tour-opérateurs, agences de voyages, autocaristes, tout professionnel du tourisme ayant effectué la réservation, ou les personnes physiques ou morales effectuant une réservation groupes dans le cadre de leur activité professionnelle ou associative.

Les participants : les personnes physiques séjournant à l'hôtel.

Date d'option : la date fixée par l'hôtel et/ou la Réservation centrale, à laquelle le Client Loisirs devra confirmer, dans les conditions prévues à l'article I3 des présentes CGV, la réservation pour le Groupe.

Réservation centrale : le service de réservation centrale de CONTACT VOYAGES dédié aux groupes.

2/ Application

Les présentes Conditions générales de Vente Groupes Loisirs s'appliquent exclusivement dans les rapports entre les professionnels du tourisme (agences de voyages, tour-opérateurs, autocaristes...) ou les personnes physiques ou morales effectuant une réservation groupes dans le cadre de leur activité professionnelle ou associative et les hôtels membres du réseau Contact Hôtels présents sur la plateforme Contact Voyages, représentée par l'entreprise CONTACT HÔTEL SERVICES au capital de 10000 €, dont le siège social est sis 2, rue de Preize - 10000 TROYES, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Troyes, sous le numéro 800156259.

Les conditions générales de vente groupes Loisirs sont applicables aux Clients Loisirs à partir de 08 personnes simultanées pour un séjour de même durée, comprenant des prestations identiques et faisant l'objet d'une même facture.

Dans le cadre d'un groupe Loisirs, le tarif TTC est donné pour une chambre double (occupée par deux personnes), par jour et par personne, hors taxe de séjour. Le petit-déjeuner et autres repas sont considérés comme des prestations et services annexes, soit une prestation en option payante.

Dans l'hypothèse où le Client Loisirs souhaiterait que certaines chambres ne soient occupées que par une personne, ou soient occupées par plus de deux personnes (le cas échéant), un supplément sera ajouté à ce tarif.

Le taux de TVA retenu est celui en vigueur à la date d'exigibilité de l'intégralité du paiement.

3/ Réservation

Un groupe est composé d'au minimum 08 participants.

3.1 Préréservation

Une préréservation est effectuée par l'hôtel pour le Client Loisirs dès l'envoi de sa proposition commerciale reprenant les dates de séjour, le nombre de personnes, les prestations et services requis et indiquant la Date d'option jusqu'à laquelle cette préréservation est valable. La durée de l'option sera définie au cas par cas avec l'hôtel.

L'hôtel s'engage alors à fournir au Client Loisirs les chambres et les services convenus dans ladite proposition commerciale et à maintenir les offres spéciales ou autres compromis définis sur la base des revenus prévus pour cet événement. Les « revenus

prévus » incluent les revenus du nombre total de chambres réservées, ainsi que les recettes provenant des prestations de restauration et de boissons demandées et les services annexes (excursions, guides, visites, salles... Etc.). L'hôtel ne garantit ni un type particulier de chambres ni le fait que les chambres soient situées les unes à côté des autres. Les chambres sont mises à disposition dès 16 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées à 11 heures au plus tard le jour du départ.

3.2 Réservation

Est considérée comme réservation du Client Loisirs, l'envoi de la proposition commerciale adressée au préalable par l'hôtel, datée avec mention « lu et approuvé », cachet et signature, via le site de réservation Groupes Contact Voyages, au plus tard le jour d'expiration de la date d'option.

La confirmation de réservation ne sera validée par l'hôtel qu'à la réception impérative des 3 mentions suivantes :

- de la proposition commerciale dûment remplie, datée, signée et tamponnée, comme mentionné ci-dessus, au plus tard à minuit le dernier jour de l'option accordée, heure française.
- des présentes conditions générales de ventes dûment datées, avec mention « bon pour accord », cachet et signature, simultanément à la proposition commerciale.
- du montant des arrhes requis sur la proposition commerciale, comme mentionné ci-après à l'article 4.

L'hôtel se réserve le droit d'annuler les chambres et/ou les prestations et services annexes requis, à tout moment et sans

aucune indemnité, en cas de non-réception des arrhes et/ou d'absence de confirmation de réservation au jour de la fin d'option, ainsi qu'en cas de défaut de paiement par le Client Loisirs de factures correspondant à des prestations antérieurement fournies.

4/ Les Arrhes

4.1 Les arrhes requises à la réservation

Les arrhes sont à verser au plus tard 48 heures après la confirmation écrite de réservation (laquelle doit intervenir au plus tard le jour de la fin d'option) conformément au devis intégré à la proposition commerciale, par tout moyen de paiement accepté par l'hôtel, soit :

- par virement sur le compte de l'hôtel (coordonnées du RIB intégrées à la proposition commerciale, avis de virement à fournir par écrit à l'hôtel).
- par la solution de paiement sécurisé en ligne sur le site de réservations Groupes Contact Voyages, si celle-ci est disponible.

Ces arrhes, non remboursables, représentent 20 % de l'ensemble des prestations (hébergement, restauration, prestations et services annexes confondus) réservées pour les participants par le Client Loisirs.

À défaut du versement de ces arrhes dans les délais précisés ou à défaut de bon encaissement, l'hôtel se réserve le droit de considérer la réservation comme nulle, dans la totalité des prestations, et de remettre les chambres à la vente.

4.2 Le complément d'arrhes

Un complément d'arrhes de 30 % est requis au plus tard 2 mois avant la date d'arrivée des participants, réglable par tout moyen de paiement accepté par l'hôtel, soit :

- par virement sur le compte de l'hôtel (coordonnées du RIB intégrées à la proposition

commerciale, avis de virement à fournir par écrit à l'hôtel).

- par la solution de paiement sécurisé en ligne sur le site de réservations Groupes Contact Voyages, si celle-ci est disponible.

Ce complément peut également être échelonné via 3 versements de 10 % chacun, à condition que les 30 % requis soient réceptionnés par l'hôtel au plus tard 2 mois avant la date d'arrivée des participants.

Pour toute réservation qui interviendrait dans les 2 mois précédant l'arrivée du groupe, le montant des arrhes requis à la confirmation correspondrait au cumul des arrhes requis à la confirmation et du complément d'arrhes, soit 50 % du montant total de la proposition commerciale.

4.3 Les arrhes d'une série de réservations

En cas de réservation pour une série de groupes Loisirs dans un même hôtel la même année, un dépôt de garantie représentant le prix des prestations réservées (hébergement et prestations et services annexes confondus) pour l'intégralité du séjour du premier groupe, sera versé à la signature du contrat correspondant, par virement sur le compte de l'hôtel (coordonnées du RIB intégrées à la proposition commerciale). Ce montant sera déduit de la dernière facture correspondant au passage du dernier groupe de la série prévue.

5/ Règlement

Le paiement du solde de la facture globale, incluant la taxe de séjour si l'hôtel le requiert, devra être effectué par le Client Loisirs au plus tard 7 jours avant la date d'arrivée du groupe soit 100 % du montant TTC des prestations réservées. Le cas échéant, une facture ou un avoir sera édité après le séjour du groupe afin de régulariser la facturation.

Le paiement est à effectuer dans la monnaie locale du pays où est implanté l'hôtel. Les frais bancaires restent à la charge du Client Loisirs.

Les extras (téléphone, consommations hors prestations réservées...) doivent être réglés à la caisse de l'hôtel par les participants avant le départ du groupe. Le Client Loisirs s'engage à faire respecter cette règle par les participants. L'hôtel décline toute responsabilité quant aux conséquences d'un départ retardé du fait de cet encaissement. En cas de non-règlement de ces extras, l'hôtel se réserve le droit de les ajouter à la facture finale de régulation en mentionnant le ou les numéro(s) de chambre(s) et/ou le ou les nom(s) du (des) participant(s) concerné(s), charge au Client Loisirs de récupérer ensuite cette somme auprès dudit ou desdits participant(s).

Tout incident de paiement subi par l'hôtel pourra entraîner la rupture de l'accord conclu avec le Client Loisirs et/ou l'annulation des réservations sans indemnité pour le Client Loisirs. En outre, les sommes versées ou dues conformément aux dispositions des articles 4 et 5 des présentes CGV resteront définitivement acquises à l'Hôtel, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

En cas de contestation sur une partie de la facture, remise après passage du groupe, le Client Loisirs s'engage à indiquer aussitôt par écrit à l'hôtel le motif de sa contestation, qui devra être réel et sérieux. Toute facture qui n'aura pas été contestée selon la procédure ci-dessus décrite, dans un délai de 10 jours à partir de la date d'envoi de celle-ci, sera considérée comme acceptée et due.

6/ Modification / Annulation

6.1 Notification écrite

Toute modification ou annulation partielle ou totale d'une option par le Client Loisirs doit faire l'objet d'une notification écrite de ce dernier à l'hôtel, selon le canal de réservation initial.

Toute modification ou annulation partielle ou totale d'une réservation déjà confirmée par le Client Loisirs doit faire l'objet d'une notification écrite de ce dernier à l'hôtel. La modification ou l'annulation ne sera effective qu'à la réception par le Client Loisirs de la notification écrite de retour, adressée par l'hôtel. En tout état de cause, l'hôtel se réserve le droit d'annuler la demande et d'appliquer les pénalités ci-après.

Toute modification ou annulation partielle ou totale d'une réservation déjà confirmée par l'hôtel doit faire l'objet d'une notification écrite de ce dernier au Client Loisirs. Si l'hôtel annule la réservation ou est incapable de fournir les chambres et/ou prestations et services annexes prévus, en totalité ou partiellement, l'hôtel s'engage, en collaboration avec le Client Loisirs, à trouver une solution alternative, de qualité similaire ou supérieure, et à maintenir les tarifs énoncés dans la proposition commerciale validée. Cf. article 9/ Délogement.

6.2 Annulation totale

Plus la date d'arrivée est proche, plus les frais d'annulation sont élevés et le Client Loisirs s'engage à les payer à l'hôtel au moment de l'annulation.

Pour toute annulation totale d'une réservation confirmée :

6.3 Annulation partielle

L'annulation partielle est considérée comme telle jusqu'à un maximum d'annulation de 75 % des revenus prévus lors de la réservation. Au-delà, l'annulation est considérée comme totale.

Pour toute annulation partielle d'une réservation confirmée :

Annulation avant 90 jours :	20 % des revenus prévus
De 61 à 90 jours avant la date d'arrivée :	30 % des revenus prévus
De 31 à 60 jours avant la date d'arrivée :	50 % des revenus prévus
30 jours ou moins avant la date d'arrivée :	100 % des revenus prévus
Annulation avant 90 jours :	pas de frais
De 61 à 90 jours avant la date d'arrivée :	frais de 30 % des revenus prévus annulés
De 31 à 60 jours avant la date d'arrivée :	frais de 50 % des revenus prévus annulés
De 30 à 8 jours avant la date d'arrivée :	frais de 75 % des revenus prévus annulés
À 7 jours ou moins de la date d'arrivée :	frais de 100 % des revenus prévus annulés

Dans le cadre d'une réservation pendant une période de salon ou d'événement, des conditions spécifiques pourront être applicables et indiquées au moment de la réservation.

En outre, en cas de réduction du groupe à moins de 4 chambres et/ou 08 personnes, la facturation sera faite sur la base des tarifs affichés individuels applicables le jour de l'arrivée prévue dans l'hôtel concerné.

Si l'arrivée du groupe se fait après 21 h 30 et que la prestation restauration était réservée, l'hôtel se réserve le droit de refuser de servir les repas réservés, étant entendu que 100 % du montant total TTC de cette prestation restauration sera facturée au Client Loisirs selon les conditions ci-dessus mentionnées.

La non-présentation d'une partie ou de la totalité des participants (« No Show ») ainsi que toute réduction de durée de séjour (effectuée sur place) sera facturée sur la base du montant total TTC des prestations réservées, déduction faite des arrhes et versements déjà reçus et pour la durée du séjour prévu.

7/ Gratuités

Les gratuités suivantes seront appliquées sur la base des prestations réservées pour l'ensemble du groupe (hébergement seul, B&B, demi-pension ou pension complète), soit :

- 1^{re} gratuité en chambre individuelle, pour 20 personnes payantes minimum.
- 2^{de} gratuité sur la base de la chambre 1/2 double (occupée par 2 personnes), pour 40 personnes payantes minimum.

8/ Liste nominative

Le Client Loisirs s'engage à fournir une 1^{re} situation de ses ventes 1 mois avant la date d'arrivée du groupe puis une 2^{de} situation de ses ventes 15 jours après, lorsque la date de réservation le permet.

Dans le cas d'un groupe en arrêt repas, en demi-pension ou pension complète, le choix des menus pour le ou les repas réservés, devra être joint à la 2^{de} situation des ventes, 15 jours au plus tard avant la date d'arrivée du groupe.

La liste nominative définitive, indiquant la répartition en chambres souhaitée, devra parvenir par écrit à l'hôtel, 7 jours au plus tard avant la date d'arrivée du groupe.

Sans réception des documents ci-dessus mentionnés, l'hôtel ne sera pas en mesure de garantir la répartition des chambres ou les menus souhaités par le Client Loisirs.

L'hôtel s'engage à mettre ses chambres à disposition à partir de 16 heures le jour de l'arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à 11 heures le jour du départ.

9/ Délogement

Dans le cadre d'un délogement total ou partiel dépendant de la volonté de l'hôtel, l'accueil du groupe se fera dans un établissement de catégorie égale

Contact Hôtel Services

2, rue de Preize
10000 TROYES

ou supérieure, sans supplément de prix pour le Client Loisirs. L'hôtel fera le nécessaire pour trouver un service comparable à proximité de l'hôtel, dans la mesure du possible, et devra fournir, sans frais supplémentaires pour le Client Loisirs, le transport entre ce nouveau site et l'hôtel. Le Client Loisirs ne pourra pas se prévaloir du paiement d'une indemnité complémentaire aux frais inhérents au transfert. La responsabilité de l'hôtel est limitée à ces recours et l'hôtel ne sera pas responsable des dommages indirects.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux communément reconnus comme tels par la jurisprudence des tribunaux français. En cas de force majeure ou de cas fortuit, l'hôtel ou la Réservation centrale s'efforce de reloger le groupe dans un établissement de qualité comparable à proximité de l'hôtel, dans la mesure du possible, tout en dégageant sa responsabilité.

10/ Dispositions générales

10.1 Dommages

Dans le cas peu probable où des biens de l'hôtel seraient endommagés à la suite d'un acte de négligence ou d'une omission des participants, le Client Loisirs s'engage à assumer toute responsabilité et dépenses liées à ces dommages. Le Client Loisirs doit, dans la mesure permise par la loi, dédouaner et indemniser l'hôtel et ses dirigeants, administrateurs, partenaires, filiales, membres et employés de et contre toutes demandes, réclamations, dommages aux personnes et/ou aux biens, des pertes et des passifs, y compris les honoraires raisonnables d'avocat découlant de ou causés par des actes ou négligences des participants. Le Client Loisirs ne doit pas avoir renoncé ou être réputé pour avoir renoncé, en raison de ce paragraphe, aux

moyens de défense qu'il peut avoir à l'égard de ces revendications.

10.2 Assurance - Responsabilité

L'hôtel, n'ayant pas la garde des effets personnels des participants, ni du matériel que le Client Loisirs entrepose dans ses salles et locaux, il ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de vol ou disparition desdits effets personnels et/ou dudit matériel. Les participants ne pourront pas s'appuyer sur des assurances verbales ou écrites fournies par le personnel de l'hôtel.

L'assurance du matériel et des effets personnels des participants reste à la charge du Client Loisirs qui renonce expressément à tout recours contre l'hôtel pour tout dommage causé à ces biens à ce titre, y compris le vol desdits biens.

Concernant les vêtements, bagages et objets divers déposés dans les chambres ainsi que les objets laissés dans les véhicules stationnés sur les lieux dont l'hôtel a la jouissance privative, la responsabilité de l'hôtel ne pourra être engagée au-delà de ce qui est prévu par la loi au terme des articles 1952 à 1954 du Code civil. Le Client Loisirs s'engage à respecter et à faire respecter par ses participants le règlement intérieur ainsi que les consignes de sécurité en vigueur dans les locaux de l'hôtel.

Aucun mets ou boisson apporté de l'extérieur par le Client Loisirs ou ses invités ne sera admis, sans autorisation de la part de l'hôtel. Si l'hôtel accepte que le Client Loisirs ou ses invités apportent leurs boissons, il est en droit d'appliquer un droit de bouchon, dont il détermine le coût par bouteille ouverte.

10.3 Règlement des différends

Toute réclamation devra être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'hôtel, à l'attention de la Direction, au plus tard 10 jours

après la date de départ de l'hôtel concerné. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

L'hôtel et le Client Loisirs acceptent d'unir leurs efforts pour résoudre les différends par des moyens informels. Dans le cas peu probable où une action officielle devrait être engagée, le présent contrat sera interprété conformément aux lois de la France, et chaque partie devra supporter ses propres frais de justice et honoraires d'avocat.

10.4 Droit d'inspection / Entrée

L'hôtel aura le droit d'inspecter les activités du Client sur le lieu de l'hôtel. Si l'hôtel remarque des activités qu'il juge illégales ou s'en rapprochant, et pouvant causer préjudice à des personnes ou à des biens, l'hôtel a le droit de demander immédiatement aux participants de cesser cette activité.

Dans le cas où les participants ne cessent ou ne modifient pas une telle activité pour éliminer le préjudice potentiel, l'hôtel peut, dans son propre jugement, ordonner auxdits participants et à leurs invités de cesser immédiatement cette activité et de quitter les lieux. Si un tel cas survient, le Client Loisirs demeurera responsable de tous les frais liés à sa réservation, conformément aux termes du présent contrat.

En outre, l'hôtel peut cesser la fourniture de ses services si les participants du groupe nuisent au bon fonctionnement de l'hôtel ou s'ils mettent en danger la réputation ou la sécurité de l'hôtel ou des clients de l'hôtel.

Date :

Mention « Bon pour Accord »

Cachet et Signature

II : Groupes Affaires

1/ Définitions

Dans le cadre des présentes, les termes listés ci-dessous auront le sens suivant :

Groupes Affaires : Groupes Corporate et/ou MICE (Réunions, Séminaires, Congrès et Événements)

Client : agences de voyages, agences événementielles, agences de communication, tout professionnel du voyage d'affaires ayant effectué la réservation, ou les personnes physiques ou morales effectuant une réservation Groupes Affaires dans le cadre de leur activité professionnelle ou associative.

Les Participants : personnes physiques séjournant à l'hôtel et/ou faisant partie du service MICE réservé à l'hôtel.

Date d'option : la date fixée par l'hôtel et/ou la Réservation centrale à laquelle le Client devra confirmer, dans les conditions prévues à l'article 113 des présentes CGV, la réservation pour le groupe.

Réservation centrale : le service de réservation centrale de CONTACT VOYAGES dédié aux groupes.

Prestation forfait Journée d'Étude : ce forfait inclut la location d'une salle, une boisson chaude offerte à l'arrivée, la pause du matin, le déjeuner menu 3 plats boissons incluses (1 bouteille de vin pour 3 personnes ou 1 soft et 1 café ou 1 thé) et la pause de l'après-midi.

Prestation forfait Semi-Résidentiel : ce forfait inclut la chambre en occupation individuelle, le petit-déjeuner ainsi que le forfait Journée d'Étude.

Prestation forfait Résidentiel : ce forfait inclut la chambre en occupation individuelle, le dîner menu 3 plats boissons incluses (1 bouteille de vin pour 3 personnes ou 1 soft et 1 café ou 1 thé), le petit-déjeuner ainsi que le forfait Journée d'Étude.

Prestation Groupe Corporate ou Hébergement seul : chambres en occupation individuelle ou double, hors petit-déjeuner.

2/ Application

Les présentes conditions générales de vente Groupes Affaires,

s'appliquent exclusivement dans les rapports entre les professionnels du voyage d'affaires (agences de voyages, agences événementielles, agences de communication...) ou les personnes physiques ou morales effectuant une réservation Groupes Affaires dans le cadre de leur activité professionnelle ou associative et les hôtels membres du réseau Contact Hôtels présents sur la plateforme Contact Voyages, représentée par l'entreprise CONTACT HÔTEL SERVICES au capital de 10000 €, dont le siège social est sis 2, rue de Preize – 10000 TROYES, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Troyes, sous le numéro 800156259.

Les conditions générales de vente sont applicables pour un même séjour (ou une série de séjours), comprenant des prestations identiques et faisant l'objet d'une même facture et à partir de :

- 04 chambres et 08 personnes dans le cadre d'une réservation séminaire avec hébergement ou dans le cadre d'un groupe en hébergement seul.
- 08 personnes dans le cadre d'une réservation pour un séminaire sans hébergement.

Dans le cadre d'une réservation de chambres pour le ou les formateurs d'une journée d'étude, les conditions de ventes individuelles Contact Hôtels seront appliquées.

Dans le cas où le nombre de participants ou de chambres serait ou deviendrait inférieur à respectivement 08 et 04, l'hôtel se réserve le droit de facturer chaque prestation : location de salle, boisson chaude d'accueil, pauses, repas, boissons (etc.), individuellement et de modifier les présentes conditions de vente.

Pour les prestations en hébergement seul, le prix de base TTC est donné pour une chambre en occupation individuelle ou double, par jour, hors petit-déjeuner et taxe de séjour.

Pour les forfaits journée d'étude, séminaire résidentiel ou semi-résidentiel, le prix de base TTC est donné par personne et par jour.

Le taux de TVA retenu est celui en vigueur à la date d'exigibilité du paiement.

3/ Réservation

3.1 Préréservation

Une préréservation est effectuée par l'hôtel pour le Client dès l'envoi de sa proposition commerciale reprenant les dates de séjour, le nombre de personnes, les prestations et services requis et indiquant la Date d'option jusqu'à laquelle cette préréservation est valable. La durée de l'option sera définie au cas par cas avec l'hôtel.

L'hôtel s'engage alors à fournir au Client les chambres et les services convenus dans ladite proposition commerciale sur la base des revenus prévus pour cet événement. Les « revenus prévus » incluent les revenus du nombre total de chambres réservées, ainsi que les recettes provenant des prestations de restauration et de boissons demandées et les services annexes (location de salles, cocktails, pauses, repas, boissons, activités de team building... Etc.). L'hôtel ne garantit ni un type particulier de chambres ni le fait que les chambres soient situées les unes à côté des autres. Les chambres sont mises à disposition dès 16 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées à 11 heures au plus tard le jour du départ.

3.2 Réservation

Est considérée comme réservation du Client, l'envoi de la proposition commerciale adressée au préalable par l'hôtel, datée avec mention « lu et approuvé », cachet et signature, via le site de réservation Groupes Contact Voyages, au plus tard le jour d'expiration de la date d'option.

La confirmation de réservation ne sera validée par l'hôtel qu'à la réception impérative des 3 mentions suivantes :

- de la proposition commerciale dûment remplie, datée, signée et tamponnée, comme mentionné ci-dessus, au plus tard à minuit le dernier jour de l'option accordée, heure française.
- des présentes conditions générales de ventes dûment datées, avec mention « bon pour accord », cachet et signature, simultanément à la proposition commerciale.

- du montant des arrhes requis sur la proposition commerciale, comme mentionné ci-après à l'article 4.

L'hôtel se réserve le droit d'annuler les chambres et/ou les prestations et services annexes requis, à tout moment et sans aucune indemnité, en cas de non-réception des arrhes et/ou d'absence de confirmation de réservation au jour de la fin d'option, ainsi qu'en cas de défaut de paiement par le Client de factures correspondant à des prestations antérieurement fournies.

4/ Les Arrhes

4.1 Les arrhes requises à la réservation

Les arrhes sont à verser au plus tard 48 heures après la confirmation écrite de réservation (laquelle doit intervenir au plus tard le jour de la fin d'option) conformément au devis intégré à la proposition commerciale, par tout moyen de paiement accepté par l'hôtel, soit :

- par virement sur le compte de l'hôtel (coordonnées du RIB intégrées à la proposition commerciale, avis de virement à fournir par écrit à l'hôtel).
- par la solution de paiement sécurisé en ligne sur le site de réservations Groupes Contact Voyages, si celle-ci est disponible.

Ces arrhes, non remboursables, représentent 30 % de l'ensemble des prestations (hébergement, restauration, prestations et services annexes confondus) réservées pour les participants par le Client.

À défaut du versement de ces arrhes dans les délais précisés ou à défaut de bon encaissement, l'hôtel se réserve le droit de considérer la réservation comme nulle, dans la totalité des prestations, et de remettre les chambres à la vente.

4.2 Le complément d'arrhes

Un complément d'arrhes de 30 % est requis au plus tard 2 mois avant la date d'arrivée des participants, réglable par tout moyen de paiement accepté par l'hôtel, soit :

- par virement sur le compte de l'hôtel (coordonnées du RIB intégrées à la proposition commerciale, avis de virement à fournir par écrit à l'hôtel).
- par la solution de paiement sécurisé en ligne sur le site de réservations Groupes Contact Voyages, si celle-ci est disponible.

Pour toute réservation qui interviendrait dans les 2 mois précédant l'arrivée du groupe, le montant des arrhes requis à la confirmation correspondrait au cumul des arrhes requis à la confirmation et du complément d'arrhes, soit 60 % du montant total de la proposition commerciale.

4.3 Les arrhes d'une série de réservations

En cas de réservation pour une série de groupes Affaires dans un même hôtel la même année, un dépôt de garantie représentant le prix des prestations réservées (hébergement et prestations et services annexes confondus) pour l'intégralité du séjour du premier groupe sera versé à la signature du contrat correspondant, par virement sur le compte de l'hôtel (coordonnées du RIB intégrées à la proposition commerciale). Ce montant sera déduit de la dernière facture correspondant au passage du dernier groupe de la série prévue.

5/ Règlement

Le paiement du solde de la facture globale, incluant la taxe de séjour si l'hôtel le requiert, devra être effectué par le Client au plus tard 7 jours avant la date d'arrivée du groupe soit 100 % du montant TTC des prestations réservées. Le cas échéant, une facture ou un avoir sera édité après le séjour du groupe afin de régulariser la facturation.

Le paiement est à effectuer dans la monnaie locale du pays où est implanté l'hôtel. Les frais bancaires restent à la charge du Client.

Les extras (téléphone, consommations hors prestations réservées...) doivent être réglés à la caisse de l'hôtel par les participants avant le départ du groupe. Le Client s'engage à faire respecter cette règle par les participants. En cas de non-règlement de ces extras, l'hôtel se réserve le droit de les ajouter à la facture finale de régulation en mentionnant le ou les numéro(s) de chambre(s) et/ou le ou les nom(s) du (des) participant(s) concerné(s), charge au Client de récupérer ensuite au besoin, cette somme auprès dudit ou desdits participant(s).

Tout incident de paiement subi par l'hôtel pourra entraîner la rupture de l'accord conclu avec le Client et/ou l'annulation des réservations sans

indemnité pour le Client. En outre, les sommes versées ou dues conformément aux dispositions des articles 4 et 5 des présentes CGV resteront définitivement acquises à l'Hôtel, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

En cas de contestation sur une partie de la facture, remise après passage du groupe, le Client s'engage à indiquer aussitôt par écrit à l'hôtel le motif de sa contestation, qui devra être réel et sérieux. Toute facture qui n'aura pas été contestée selon la procédure ci-dessus décrite, dans un délai de dix jours à partir de la date d'envoi de celle-ci, sera considérée comme acceptée et due.

6/ Modification / Annulation

6.1 Notification écrite

Toute modification ou annulation partielle ou totale d'une option par le Client doit faire l'objet d'une notification écrite de ce dernier à l'hôtel, selon le canal de réservation initial.

Toute modification ou annulation partielle ou totale d'une réservation déjà confirmée par le Client, doit faire l'objet d'une notification écrite de ce dernier à l'hôtel. La modification ou l'annulation ne sera effective qu'à la réception par le Client de la notification écrite de retour, adressée par l'hôtel. En tout état de cause, l'hôtel se réserve le droit d'annuler la demande et d'appliquer les pénalités ci-après.

Toute modification ou annulation partielle ou totale d'une réservation déjà confirmée par l'hôtel doit faire l'objet d'une notification écrite de ce dernier au Client. Si l'hôtel annule la réservation ou est incapable de fournir les chambres et/ou prestations et services annexes prévus, en totalité ou partiellement, l'hôtel s'engage, en collaboration avec le Client, à trouver une solution alternative, de qualité similaire ou supérieure, et à maintenir les tarifs énoncés dans la proposition commerciale validée. Cf. article 9/ Délogement.

6.2 Annulation totale

Plus la date d'arrivée est proche, plus les frais d'annulation sont élevés et le Client s'engage à les payer à l'hôtel au moment de l'annulation.

Pour toute annulation totale d'une réservation avec hébergement confirmée :

Annulation avant 90 jours :	20 % des revenus prévus
De 61 à 90 jours avant la date d'arrivée :	30 % des revenus prévus
De 31 à 60 jours avant la date d'arrivée :	50 % des revenus prévus
À 30 jours ou moins avant la date d'arrivée :	100 % des revenus prévus

Pour toute annulation totale d'une réservation sans hébergement confirmée :

Annulation avant 60 jours :	pas de frais
Entre 31 et 60 jours avant la date d'arrivée :	30 % des revenus prévus
Entre 30 et 15 jours avant la date d'arrivée :	50 % des revenus prévus
14 jours ou moins avant la date d'arrivée :	100 % des revenus prévus

6.3 Annulation partielle

L'annulation partielle est considérée comme telle jusqu'à un maximum d'annulation de 75 % des revenus prévus lors de la réservation. Au-delà, l'annulation est considérée comme totale.

Pour toute annulation partielle d'une réservation avec hébergement confirmée :

Annulation avant 90 jours :	pas de frais
De 61 à 90 jours avant la date d'arrivée :	frais de 30 % des revenus prévus annulés
De 31 à 60 jours avant la date d'arrivée :	frais de 50 % des revenus prévus annulés
De 30 à 8 jours avant la date d'arrivée :	75 % des revenus prévus annulés
À 7 jours ou moins avant la date d'arrivée :	100 % des revenus prévus annulés

Pour toute annulation partielle d'une réservation sans hébergement confirmée :

Annulation avant 60 jours :	pas de frais
De 31 à 60 jours avant la date d'arrivée :	frais de 30 % des revenus prévus annulés
De 30 à 8 jours avant la date d'arrivée :	50 % des revenus prévus
De 7 à 4 jours avant la date d'arrivée :	75 % des revenus prévus
À 3 jours ou moins avant la date d'arrivée :	100 % des revenus prévus

Dans le cadre d'une réservation pendant une période de salon ou d'événement, des conditions spécifiques pourront être applicables

et indiquées au moment de la réservation.

En outre, en cas de réduction du groupe à moins de 4 chambres et/ou 08 personnes, la facturation sera faite sur la base des tarifs affichés individuels applicables le jour de l'arrivée prévue dans l'hôtel concerné. Si l'arrivée du groupe se fait après 21 h 30 et que la prestation restauration était réservée, l'hôtel se réserve le droit de refuser de servir les repas réservés, étant entendu que 100 % du montant total TTC de cette prestation restauration sera facturée au Client selon les conditions ci-dessus mentionnées.

La non-présentation d'une partie ou de la totalité des participants (« No Show ») ainsi que toute réduction de durée de séjour (effectuée sur place) sera facturée sur la base du montant total TTC des prestations réservées, déduction faite des arrhes et versements déjà reçus et pour la durée du séjour prévu.

7/ Liste nominative

Pour toute réservation avec hébergement, le Client s'engage à fournir une 1^{re} liste nominative indiquant la répartition en chambre souhaitée, 1 mois avant la date d'arrivée du groupe puis une 2^{de} situation de ses ventes 15 jours après, lorsque la date de réservation le permet.

Dans le cas d'un groupe en arrêt repas, en demi-pension ou pension complète, le choix des menus pour le ou les repas réservés, devra être joint à la confirmation de réservation 15 jours au plus tard avant la date d'arrivée du groupe, simultanément à la 2^{de} situation des ventes.

La liste nominative définitive, indiquant la répartition en chambres souhaitée, devra parvenir par écrit à l'hôtel, 7 jours au plus tard avant la date d'arrivée du groupe. Tout participant supplémentaire non prévu sur la rooming liste définitive ne sera accueilli qu'après vérification des disponibilités et approbation formelle de l'hôtel puis ajouté à la facturation finale aux conditions convenues avec l'hôtel.

Sans réception des documents ci-dessus mentionnés, l'hôtel ne sera pas en mesure de garantir la répartition des chambres ou les menus souhaités par le Client.

L'hôtel s'engage à mettre ses chambres à disposition à partir de 16 heures le jour de l'arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à 11 heures le jour du départ.

8/ Délogement

Dans le cadre d'un délogement total ou partiel dépendant de la volonté de l'hôtel, l'accueil du groupe se fera dans un établissement de catégorie égale ou supérieure, sans supplément de prix pour le Client. L'hôtel fera le nécessaire pour trouver un service comparable à proximité de l'hôtel, dans la mesure du possible, et devra fournir, sans frais supplémentaires pour le Client, le transport entre ce nouveau site et l'hôtel. Le Client ne pourra pas se prévaloir du paiement d'une indemnité complémentaire aux frais inhérents au transfert. La responsabilité de l'hôtel est limitée à ces recours et l'hôtel ne sera pas responsable des dommages indirects.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux communément reconnus comme tels par la jurisprudence des tribunaux français. En cas de force majeure ou de cas fortuit, l'hôtel ou la Réservation centrale s'efforce de reloger le groupe dans un établissement de qualité comparable à proximité de l'hôtel, dans la mesure du possible, tout en dégageant sa responsabilité.

9/ Dispositions générales

9.1 Dommages

Dans le cas peu probable où des biens de l'Hôtel seraient endommagés à la suite d'un acte de négligence ou d'une omission des participants, le Client s'engage à assumer toute responsabilité et dépenses liées à ces dommages. Le Client doit, dans la mesure permise par la loi, dédouaner et indemniser l'hôtel et ses dirigeants, administrateurs, partenaires, filiales, membres et employés de et contre toutes demandes, réclamations, dommages aux personnes et/ou aux biens, des pertes et des passifs, y compris les honoraires raisonnables d'avocat découlant de ou causés par des actes ou négligences des participants. Le Client ne doit pas avoir renoncé ou être réputé pour avoir renoncé, en raison de ce paragraphe, aux moyens de défense qu'il peut avoir à l'égard de ces revendications.

9.2 Assurance - Responsabilité

L'hôtel, n'ayant pas la garde des effets personnels des participants, ni du matériel que le Client entrepose dans ses salles et locaux, il ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de vol ou disparition desdits effets personnels et/ou dudit matériel. Les participants ne pourront pas s'appuyer sur des assurances verbales ou écrites fournies par le personnel de l'hôtel.

L'assurance du matériel et des effets personnels des participants reste à la charge du Client qui renonce expressément à tout recours contre l'hôtel pour tout dommage causé à ces biens à ce titre, y compris le vol desdits biens.

Concernant les vêtements, bagages et objets divers déposés dans les chambres ainsi que les objets laissés dans les véhicules stationnés sur les lieux dont l'hôtel a la jouissance privative, la responsabilité de l'hôtel ne pourra être engagée au-delà de ce qui est prévu par la loi au terme des articles 1952 à 1954 du Code civil. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses participants le règlement intérieur ainsi que les consignes de sécurité en vigueur dans les locaux de l'hôtel.

Aucun mets ou boisson apportés de l'extérieur par le Client ou ses invités ne sera admis, sans autorisation de la part de l'hôtel. Si l'hôtel accepte que le Client ou ses invités apportent leurs boissons, il est en droit d'appliquer un droit de bouchon, dont il détermine le coût par bouteille ouverte.

Pour toute organisation de manifestation commerciale, jeux concours, compétition de tout type, exposition, vente au déballage, ou tout type d'événement qui en raison de son objet ou de sa qualification juridique nécessiterait une quelconque autorisation, déclaration préalable, licence ou formalités assimilées conformément à la réglementation en vigueur, le Client s'engage à obtenir les éléments nécessaires auprès des autorités compétentes et agir dans le cadre de la réglementation applicable, et s'engage à garantir l'Hôtel de ce fait. L'Hôtel pourra annuler ou résilier le contrat à tout moment, au tort exclusif du Client, dans le cas où il servirait de support à une manifestation contraire à l'ordre

moral ou aux bonnes mœurs. Tout projet concernant la décoration, l'aménagement et l'installation techniques des locaux devra être soumis raisonnablement à l'avance à l'Hôtel pour approbation écrite préalable. À l'issue de la manifestation, le Client s'engage à retirer toutes les installations à ses frais afin que les locaux soient restitués dans leur état originel.

Après minuit, le niveau sonore dans les salons ne devra pas gêner la clientèle de l'Hôtel ainsi que son voisinage immédiat. L'Hôtel se réserve le droit de limiter le niveau sonore en cas d'excès. Le Client s'engage à respecter les horaires prévus dans les conditions particulières au niveau de l'occupation des espaces et salons.

Pour les spectacles et programmes musicaux à organiser et produire pour la manifestation, le Client sera seul responsable de toute demande d'autorisation et/ou de déclaration auprès de LA SACEM ou des différents organismes collectifs ou administrations concernées ainsi que tout paiement afférent aux droits des auteurs, producteurs, et des artistes interprètes. Le Client garantit l'hôtel contre toute réclamation à ce titre.

9.3 Règlement des différends

Toute réclamation devra être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'hôtel, à l'attention de la Direction, au plus tard 10 jours après la date de départ de l'hôtel concerné. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

L'hôtel et le Client acceptent d'unir leurs efforts pour résoudre les différends par des moyens informels. Dans le cas peu probable où une action officielle doit être engagée, le présent contrat sera interprété conformément aux lois de la France, et chaque partie doit supporter ses propres frais de justice et honoraires d'avocat.

9.4 Droit d'inspection / Entrée

L'hôtel aura le droit d'inspecter les activités du Client sur le lieu de l'hôtel. Si l'hôtel remarque des activités qu'il juge illégales ou s'en rapprochant, et pouvant causer préjudice à des personnes ou à des biens, l'hôtel a le droit de demander immédiatement aux participants de cesser cette activité. Dans le cas où les participants ne cessent ou ne modifient pas une

telle activité pour éliminer le préjudice potentiel, l'hôtel peut, dans son propre jugement, ordonner auxdits participants et à leurs invités de cesser immédiatement cette activité et de quitter les lieux. Si un tel cas survient, le Client demeurera responsable de tous les frais liés à sa réservation, conformément aux termes du présent contrat.

En outre, l'hôtel peut cesser la fourniture de ses services si les participants du groupe nuisent au bon fonctionnement de l'hôtel ou s'ils mettent en danger la réputation ou la sécurité de l'hôtel ou des clients de l'hôtel.

9.5 Expédition et réception

Si le client ou ses participants doivent envoyer des colis à l'hôtel, ils doivent en informer l'hôtel au moins une semaine à l'avance. Tous les colis envoyés à l'hôtel doivent inclure le nom du Groupe Affaires, la date du programme et le nombre d'articles. L'envoi doit arriver au plus tôt trois jours avant l'événement. L'hôtel n'accepte aucune responsabilité ou obligation autre que la négligence grave de la direction de l'hôtel en ce qui concerne la livraison, la sécurité ou l'état des colis. L'hôtel accepte de conserver les colis dans un endroit sûr de l'hôtel jusqu'à l'arrivée du groupe.

Date :

Mention « Bon pour Accord »

Cachet et Signature