

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente forment, avec les conditions de réservations, les bases de votre contrat. Toutes les réservations sont soumises à ces conditions générales et particulières. Elles régissent les relations contractuelles entre d'une part les personnes indiquées sur la réservation, et d'autre part l'Hôtel Coeur de Megève. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales et particulières de vente accessibles sur le Site. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web ou les Services mobiles de l'Hôtel Cœur de Megève.

### Préambule

1. Le client, préalablement à la commande des services, déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels. Les droits spécifiques du client en tant que consommateur ne sont pas garantis au même titre pour toute réservation entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
2. Le client atteste avoir la majorité légale, être capable juridiquement de contracter et ne pas être placé sous un régime de protection au sens des articles 425 et suivants du Code civil tel que la tutelle ou la curatelle. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou toute autre personne ayant effectué la réservation en son nom et pour son compte.
3. Les conditions générales et particulières de vente sont obligatoirement acceptées par le client au cours de la réservation.
4. Toute réservation en ligne, ou par voie numérique, suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales et particulières de vente. Cette acceptation s'opère en cochant la case prévue à cet effet puis en validant la réservation.
5. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités de son navigateur ou ordinateur.

### I. DÉFINITIONS

- *Check-in* : Date d'arrivée à l'hôtel.
- *Check-out* : Date de départ de l'hôtel.

# COEUR DE MEGÈVE

- *Client* : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- *Demande de réservation* : demande de réservation de chambres d'hôtel effectuée par le client par les Services mobiles (réservations par téléphone) ou sur le Site web.
- *Réservation en ligne* : réservation de chambres d'hôtel par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé sur le Site
- *Confirmation de réservation* : document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services réservés par le client via le Site web ou via les Services mobiles, et par lequel il saisit éventuellement son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.
- *Site web* : service électronique exploité par l'Hôtel Coeur de Megève sur le réseau internet et accessible à l'adresse [www.coeurdemegeve.com](http://www.coeurdemegeve.com)

## II. RÉSERVATION

### A- Généralités

1. La réservation s'effectue soit en ligne, notamment sur les plateformes de réservation telles que Booking.com ou sur le site internet accessible à l'adresse [www.coeurdemegeve.com](http://www.coeurdemegeve.com), soit par téléphone. L'ensemble des offres sont proposées sous réserve de disponibilité. Lors de la réservation, les échanges d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles sont effectuées par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Pour les réservations passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site est réalisé lorsque le client accepte les conditions générales de vente en cochant la case prévue à cet effet puis en validant la commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des Conditions Générales et Particulières de Vente.
2. Une fois la confirmation de votre réservation reçue, ainsi que les détails d'assurance (si souscription) et tout autre document, le client doit impérativement vérifier l'exactitude des informations y figurant. Si certaines informations sont erronées, il doit immédiatement en informer l'hôtel dans un délai maximum de 15 jours suivant la notification de la confirmation de la réservation. L'Hôtel Coeur de Megève ne saurait être tenu pour responsable en cas d'informations erronées non signalées dans les délais susmentionnés. L'acceptation de la réservation est soumise à la condition suspensive du paiement.

**B- Process de réservation**

1. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le Site ou les Services mobiles et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
2. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel Coeur de Megève ne peut être recherchée à cet égard.
3. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.
4. Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le Site web ou via les Services mobiles de l'Hôtel Coeur de Megève.
5. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation par le client ou de la demande de réservation à l'Hôtel Coeur de Megève, ou encore lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.
6. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Il atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.
7. La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :
  - a. recherche d'un hôtel et choix de la chambre et d'un tarif ;
  - b. sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires ;
  - c. vérification des détails de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif, prestation complémentaire) ;
  - d. renseignement des coordonnées du client ;
  - e. consultation et acceptation des conditions générales et particulières de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;
  - f. saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement ;
  - g. validation de la réservation par le client.

**C- Accusé de réception de la réservation**

1. Le Site et les Services mobiles de l'Hôtel Coeur de Megève accusent réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique au client à l'adresse électronique qu'il a préalablement renseignée.
2. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

**III. PRIX ET PAIEMENT**

1. Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.
2. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.
3. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'hôtel, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site ou sur les Services mobiles.
4. Si le débit à l'hôtel s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client.
5. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'hôtel, sauf dispositions particulières indiquées sur place.
6. Sauf mention contraire sur le Site, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix. Sauf mention contraire sur les Services mobiles, le petit déjeuner n'est pas inclus dans le prix.
7. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
8. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.
9. La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Seule la monnaie confirmée lors de la réservation est garantie (si cette monnaie est

différente de celle pratiquée à l'hôtel, les éventuels frais de change resteront à la charge du client).

10. L'Hôtel Coeur de Megève, lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande.
11. Certaines offres promotionnelles disponibles sur internet sont vendues exclusivement sur internet soit uniquement à distance et en aucun cas à la réception de l'hôtel.
12. Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club...) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement.
13. L'hôtel exige au client de se présenter lors du check-in avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. Si celle-ci ne peut être présentée lors du check-in, l'hôtel se réserve le droit de créditer la carte bancaire préalablement débitée et de débiter la nouvelle carte bancaire présentée lors du check-in.  
Une pièce d'identité pourra également être demandé à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

#### **IV. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

##### ***A- Réservations faites par des individus***

Chaque tarif est proposé avec ou sans petit-déjeuner inclus pour le nombre d'adultes sélectionné lors de la confirmation (excepté pour les offres spéciales « 100% Ski » et « Megève Mon Amour » où celui-ci est déjà inclus).

##### **Meilleur Tarif du Jour :**

La réservation est non-annulable, non-modifiable et non-remboursable. Dès la confirmation de la réservation, 100% du montant global du séjour est débité.

# COEUR DE MEGÈVE

## **Le Tarif Très Flexible :**

La réservation est annulable, modifiable et remboursable jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée.

Dès la confirmation, 50% du montant global du séjour est débité. Le solde restant sera prélevé 7 jours avant la date d'arrivée.

Le « tarif très flexible » est disponible à la réservation durant les dates suivantes :

- Du 3 janvier 2021 au 5 février 2021 inclus
- Du 6 mars 2021 au 17 avril 2021 inclus

## **Le Tarif Flexible :**

La réservation est annulable, modifiable et remboursable jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée.

Dès la confirmation, 50% du montant global du séjour est débité. Le solde restant sera prélevé 14 jours avant la date d'arrivée.

Le « tarif flexible » est disponible à la réservation durant les dates suivantes :

- Du 18 décembre 2020 au 2 Janvier 2021 inclus
- Du 6 février 2021 au 5 mars 2021 inclus

## **Offres spéciales Hiver 2020-2021**

Ces offres spéciales Hiver 2020/2021 sont valables selon les conditions citées ci-dessous.

### **Early Winter**

Tarif préférentiel de -10% sur le meilleur tarif du jour avec une flexibilité exceptionnelle.

# COEUR DE MEGÈVE

La réservation est annulable, modifiable et remboursable jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée. Dès la confirmation, 50% du montant global du séjour est débité. Le solde restant sera prélevé 7 jours avant la date d'arrivée.

Ce tarif est disponible pour toute réservation d'un minimum de 2 nuitées.

Le tarif « Early Winter » est disponible à la réservation durant les dates suivantes :

- Du 18 décembre 2020 au 23 décembre 2020 inclus

## **Les Vacances Continuent**

Tarif préférentiel de -10% sur le meilleur tarif du jour avec une flexibilité exceptionnelle.

La réservation est annulable, modifiable et remboursable jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée. Dès la confirmation, 50% du montant global du séjour est débité. Le solde restant sera prélevé 7 jours avant la date d'arrivée.

Ce tarif est disponible pour toute réservation d'un minimum de 2 nuitées.

Le tarif « Les vacances continuent » est disponible à la réservation durant les dates suivantes :

- Du 3 janvier 2021 au 31 janvier 2021 inclus

## **100% Ski**

Tarif package sur la base d'une occupation de 2 personnes.

La réservation est non annulable, non modifiable et non remboursable. Dès la confirmation, 100% du montant global du séjour est débité.

Ce tarif est disponible pour toute réservation effectuée au moins 7 jours avant la date d'arrivée, pour un minimum de 2 nuitées et un maximum de 7 nuitées.

Les éléments inclus dans le package « 100% Ski » sont les suivants (pour 2 personnes) :

- Équipement de Ski Haut-de-Gamme chez notre partenaire Ski Concept

# COEUR DE MEGÈVE

- Forfait de Ski « Évasion Mont-Blanc »
- Petit-Déjeuner

Le tarif « 100% Ski » est disponible à la réservation du 18 décembre 2020 au 17 avril 2021 inclus.

## **Megève Mon Amour**

Tarif package sur la base d'une occupation de 2 personnes.

La réservation est non annulable, non modifiable et non remboursable. Dès la confirmation, 100% du montant global du séjour est débité.

Ce tarif est disponible pour toute réservation effectuée au moins 14 jours avant la date d'arrivée.

Les éléments inclus dans le package « Megève Mon Amour » sont les suivants (pour 2 personnes) :

- Une bouteille de champagne en chambre à l'arrivée
- Un massage relaxant duo au Spa Tata Harper de l'hôtel
- Une balade en calèche dans Megève
- Un diner au restaurant La Muse de l'hôtel comprenant une entrée, un plat, un dessert par personne avec cocktail offert
- Le petit-déjeuner pendant la durée du séjour

Le tarif « Megève Mon Amour » est disponible à la réservation durant les dates suivantes :

- Du 18 décembre 2020 au 23 décembre 2020
- Du 3 Janvier 2021 au 5 février 2021
- Du 6 mars 2021 au 18 avril 2021

*Pour toute réclamation en dehors des conditions générales de ventes, le client est invité à contacter son assurance de carte bancaire ou bien de souscrire à une assurance voyage.*

# COEUR DE MEGÈVE

*Les offres spéciales sont réservables selon disponibilité et peuvent être sujettes à modification ou suppression. Pour plus d'informations concernant les offres spéciales, le client est invité à contacter l'hôtel directement.*

## **B- Réservations faites par des groupes**

Est considéré comme « réservation groupe », toute réservation qui comprend à minima 5 chambres et qui a été traitée par le service commercial de l'hôtel. Il convient de prendre contact avec l'hôtel pour convenir des modalités qui vous seront appliquées.

**N.B.** : Toute annulation ou modification doit être notifiée par un écrit laissant trace, dont le client devra s'assurer de sa bonne réception par l'hôtel (format électronique accepté) dans le respect des délais impartis, la date de réception du courrier électronique ou le cachet de la poste faisant foi.

## **V. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE L'HOTEL**

1. En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client, l'hôtel se réserve la possibilité de proposer une autre date au client avec des prestations au moins de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client. Ce dernier peut également solliciter le remboursement total des sommes éventuellement déjà réglées.
2. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

## **VI. FORCE MAJEURE**

1. La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.
2. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de

leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

## VII. SÉJOUR À L'HÔTEL

1. En application de la réglementation, il pourra être demandé au client, à l'arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.
2. L'hôtel Cœur de Megève accueille certains animaux de compagnie dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement. Précisément, sont accueillis les chiens de moins de 10 kg avec supplément. Il convient dans tous les cas de prendre contact avec l'hôtel en amont pour recueillir le détail des informations relatives à l'accueil de tout animal de compagnie. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration.
3. Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement.
4. Le client accepte et s'engage à respecter le Règlement Intérieur de l'hôtel. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.
5. En tout état de cause, le client accepte sans réserve l'Hôtel Cœur de Megève à débiter sur l'empreinte bancaire laissée en garantie un montant fixe de 250€ à titre de compensation suite à une dégradation visible de la chambre ou d'une partie commune de l'hôtel, ou du non-respect de notre politique anti-tabac de l'établissement.
6. L'hôtel Cœur de Megève propose un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le

client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques.

#### **VIII. RÉCLAMATIONS ET REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES**

1. Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance de l'Hôtel Coeur de Megève par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel directement auprès de l'hôtel.
2. Le client est informé par l'Hôtel Coeur de Megève de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

#### **IX. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

1. Lorsqu'un client utilise les Sites ou les Services mobiles, notamment lorsqu'il effectue une réservation, l'Hôtel Coeur de Megève met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. L'Hôtel Coeur de Megève s'engage à traiter l'ensemble des données personnelles en conformité avec le règlement européen 2016/679 et la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.
2. Ainsi, les informations collectées dans le cadre de la réservation du client sont destinées à l'Hôtel Coeur de Megève, à ses partenaires, à ses prestataires et à tous ceux dont le concours est nécessaire pour les besoins de l'exécution de la réservation ou de la prise de mesures précontractuelles. Tous les intervenants mettent tout en œuvre afin d'assurer le respect de la vie privée des clients et la sécurité des données reçues, collectées et traitées.
3. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant, qu'il peut exercer à tout moment en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [hello@coeurdemegève.com](mailto:hello@coeurdemegève.com)

## **X. DURÉE, OPPOSABILITE ET NULLITE**

1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par l'Hôtel Coeur de Megève sur le Site et sur les Services mobiles.
2. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'Hôtel Coeur de Megève. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par l'Hôtel Coeur de Megève. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients, sauf pour les réservations antérieures à la date de mise en ligne pour lesquelles la précédente version des conditions générales de vente acceptée demeure applicable.
3. L'Hôtel Coeur de Megève se réserve le droit, sans préavis, de fermer temporairement ou définitivement l'accès à son Site et/ou à ses Services mobiles ou l'espace de réservation en ligne.
4. En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation sur le Site web ou Services mobiles.
5. Si une ou plusieurs stipulations des conditions générales de vente l'Hôtel Coeur de Megève sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **XI. LANGUE DU CONTRAT**

1. La langue faisant foi est le français.
2. Si les conditions générales de vente l'Hôtel Coeur de Megève venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties.

## **XII. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les conditions générales de vente l'Hôtel Coeur de Megève sont régies par la loi française et tout litige doit être porté devant les juridictions françaises.