



# L'OUSTALET

## Hôtel - Restaurant

★ ★

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Version Janvier 2024

SAS L'OUSTALET au capital de 1 000 €  
RCS n° 977 723 188 – Perpignan  
Siège social : Avenue Maréchal Leclerc, 66120 Font-Romeu-Odeillo-Via  
Téléphone : 06 70 30 92 75  
Adresse mail : [contact@hotel-loustalet.com](mailto:contact@hotel-loustalet.com)  
Assurance RC : MR2308082  
Gestionnaire et exploitant de l'Hôtel L'Oustalet  
Ci-après dénommé « l'Hôtel ».

#### Article 1 : Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après CGVU) régissent les relations contractuelles entre le client (Ci-après le « Client ») et l'Hôtel L'Oustalet (Ci-après « l'Hôtel »). Elles s'appliquent tant à la réservation qu'au service de restauration proposé.

Les CGVU sont disponibles sur :

- Le site : <https://hotel-loustalet.com/>
- Directement dans les locaux de l'Hôtel

Les CGVU expriment l'intégralité des obligations des parties. Le Client peut conserver les Présentes sur un support durable en procédant à son impression ou en procédant à une sauvegarde en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur.

Toute réservation implique de la part du Client l'adhésion aux présentes. Les CGVU peuvent être modifiées ou complétées par la société. La nouvelle version sera mise en ligne sur le site dans un format lisible et accessible afin de permettre au Client d'y accéder et d'en prendre connaissance. Elles ne prendront effet qu'à compter de leur mise en ligne sur le site.

#### Article 2 : Organisation

Pour tous les Clients, les chambres réservées sont mises à disposition à partir de 16h30 le jour d'arrivée. Elles doivent être libérées au plus tard à 10h00 le jour du départ. Tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

#### Article 3 : Procédure de réservation

##### Article 3.1 : Réservation d'une chambre d'hôtel

La réservation d'une chambre peut être réalisée, selon les cas via le site internet, par téléphone, par email et sur place.

Une fois que le Client a effectué le processus de réservation dans les conditions sus énumérées, le Client reçoit un email de confirmation à l'adresse mail qu'il a communiquée à l'Hôtel.

##### Article 3.2 : Réservation sur le site d'un partenaire

Les réservations effectuées par le Client via un site partenaire se font par l'intermédiaire du site web et des services mobiles de chaque partenaire. La réservation se fait directement entre le Client et les partenaires, suivant les étapes du site web et les services dudit partenaire choisi.

En cas de contradiction entre les Présentes et les Conditions Générales de Vente du partenaire, les Présentes prévaudront. Il appartient au Client de se rapprocher de l'Hôtel.

### **Article 3.3 : Réserveation d'un service de restauration**

Pour réserver un service de restauration, le Client doit indiquer à l'Hôtel le nombre de personnes pour lequel il souhaite effectuer une réservation, la date et l'heure auxquelles il souhaite bénéficier de ce service. En fonction des disponibilités, l'Hôtel indiquera au Client les services de restauration disponibles.

### **Article 4 : Données recueillies**

Le Client autorise l'Hôtel a préremplir une fiche avec les informations obtenues lors de la réservation.

Clients étrangers : conformément à l'article R814-1 Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, en France, les hôteliers sont tenus de faire remplir et signer par toute personne étrangère, dès son arrivée, une fiche individuelle de police à des fins de prévention des troubles à l'ordre public, d'enquêtes judiciaires et de recherche dans l'intérêt des personnes. A ce titre, l'Hôtel pourra demander au Client étranger de présenter une pièce d'identité afin de permettre à l'établissement de vérifier la nationalité du Client.

### **Article 5 : Prix**

Les prix sont exprimés en Euros.

Les prix applicables sont ceux en vigueur le jour de la réservation. Les tarifs sont majorés de la taxe de séjour. La taxe est à régler directement sur place auprès de l'Hôtel voire, le cas échéant en cas de prépaiement directement en ligne avant le séjour.

Le prix comprend les prestations strictement mentionnées dans l'email de confirmation. Les prestations complémentaires susceptibles d'être fournies par l'Hôtel lors du séjour du Client viendront s'ajouter au prix mentionné dans l'email de confirmation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les

autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur le prix indiqué à la date de facturation.

### **Article 6 : Modalités de règlement**

Sont acceptés : les espèces, les chèques, les cartes bancaires ainsi que les chèques-vacances. Le règlement des prestations doit s'effectuer au plus tard le jour du départ du Client.

A défaut de paiement au jour du départ du Client, des pénalités de retard seront dues dès le lendemain d'un montant de 30€ HT par jour de retard. Par ailleurs une indemnité forfaitaire s'élevant à 40€ HT par créance sera exigible dès le lendemain du départ du Client en sus du montant indiqué.

### **Article 7 : Annulation**

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation pour les services, objets des Présentes.

La facturation étant réalisée sur la base des prestations commandées pour la totalité du séjour, le Client est invité à prêter une attention particulière aux conditions d'annulation ci-après définies.

Sont assimilées à une annulation :

- Annulation intégrale ou partielle
- Non présentation du Client aux dates et heures du service

Les annulations de la réservation initiale, doivent être acceptées par écrit par l'Hôtel, qui peut sans motif refuser la demande d'annulation. A défaut d'acceptation, la réservation est maintenue dans les termes initiaux. Sauf accord écrit de l'Hôtel, tout séjour réservé ou entamé est dû en intégralité conformément à la réservation effectuée par le Client. Il ne sera opéré aucune réduction ou remise en cas de non-présentation ou de départ anticipé, à l'initiative du Client, quel qu'en soit le motif.

L'annulation de la réservation peut s'effectuer via :

- <http://hotel.reservit.com/booking/cxxbkg.php?lang=FR&hotelid=13699>
- Par téléphone au numéro : 06.70.30.92.75

Les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Annulation 5 jours avant le début de la réservation : sans frais
- Annulation 3 jours avant le début de la réservation : remboursement à hauteur de 50%
- Annulation 24h avant le début de la réservation : pas de remboursement

### **Article 8 : Dégradations**

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public conduira l'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Le Client est responsable de tous les dommages qu'il cause au sein de l'Hôtel et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles énumérées par les Présentes.

En cas de dégradation, l'Hôtel se réserve la possibilité de facturer au Client le coût relatif au nettoyage supplémentaire ou au remplacement (par exemple : coût du nettoyage d'un matelas en cas de tâche(s) : 50€ ; lampe cassée ou volée : 50€).

### **Bien mis à disposition par l'Hôtel à la demande du Client :**

Tout bien mis à disposition par l'Hôtel, à la demande du Client, est réputé en bon état sauf information contraire communiquée par le Client à l'Hôtel, par mail à l'adresse [contact@hotel-loustalet.com](mailto:contact@hotel-loustalet.com) au plus tard 2h00 après la mise à disposition du bien.

En cas de dégradation du bien mis à disposition, les sommes suivantes seront facturées en fin de séjour, cette liste n'est pas exhaustive et pourra être amenée à évoluer, une grille tarifaire à jour et disponible sur demande à l'Hôtel. Ces tarifs

sont communiqués aux clients lors de la mise à disposition du bien, accompagnés d'une fiche de mise à disposition, signée par le Client.

- Sèche-cheveux : 30€
- Lit bébé : 70€
- Matelas à langer : 30€
- Sauna/Spa : 150€
- \*liste non exhaustive

En présence de toute dégradation effective mentionnée lors de la restitution, l'Hôtel facturera les tarifs mentionnés.

### **Article 9 : Enfant**

Les enfants doivent à tout moment et en tous lieux être surveillés par leurs parents ou un adulte responsable. Si l'accompagnateur est un adulte autre que les parents, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale. L'Hôtel se réserve le droit de demander ladite autorisation.

Le Client s'engage à veiller à ce que les enfants respectent le calme de l'établissement en toutes circonstances.

### **Article 10 : Animaux**

Les animaux domestiques tenus en laisse ou en cage sont admis dans l'Hôtel. Toutefois, le Client doit en informer préalablement l'Hôtel et devra respecter les restrictions d'accessibilité (piscine, SPA, jacuzzi, etc.) prévues à cet effet.

Conformément à l'article 1243 du Code civil, le Client sera exclusivement responsable des dommages causés du fait de l'animal.

### **Article 11 : Tabac**

Conformément à l'article L.3511-7 du Code de la santé publique, il est rigoureusement interdit de fumer dans l'Hôtel et à l'intérieur du restaurant.

### **Article 12 : Wifi**

Le Client est tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Hôtel, y compris les règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

### **Article 13 : Assurance**

Le Client certifie avoir souscrit une assurance en responsabilité civile en vue de couvrir tout dégât qui serait causé par son fait, celui des personnes dont il doit répondre ou celui des choses qu'il a sous sa garde, au sein de l'Hôtel durant la période de son séjour.

Il est entendu que le Client doit assurer la garde des biens qu'il a apporté lui-même. Il est invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur. L'Hôtel ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

Le Client et ses assureurs renoncent à tous recours contre l'Hôtel, son personnel et ses assureurs du fait de tous préjudices directs ou indirects résultant de la destruction totale ou partielle de tous matériels, objets mobiliers, aménagements, valeurs quelconques, marchandises, ainsi que la privation ou le trouble de jouissance des lieux.

### **Article 14 : Données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution des prestations, l'Hôtel, agissant en qualité de responsable du traitement, est amené à traiter des données à caractère personnel des Clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Seules les données strictement nécessaires à la réservation d'un service d'hôtellerie ou de restauration sont collectées directement auprès du Client par l'Hôtel ou indirectement par ses partenaires. L'ensemble des informations qui sont demandées par l'Hôtel ou les partenaires sont obligatoires.

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la relation clientèle.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'Hôtel L'Oustalet met en œuvre et maintient des mesures appropriées de sécurité de son système d'information afin de protéger la confidentialité des données personnelles, conformément au droit applicable à la protection des données.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'Hôtel. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 n°78-17, modifiée par la loi du 17 mars 2014 n°2014-344 et au règlement européen RGPD, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données personnelles les concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes. Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse suivante : [contact@hotel-loustalet.com](mailto:contact@hotel-loustalet.com).

Les données sont traitées conformément aux finalités suivantes : réservation, contrôle d'accès et gestion des fichiers clients. Elles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus et dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Les opérateurs touristiques s'engagent à ne pas céder, louer ou transmettre les données personnelles du Client à des tiers autres que l'Hôtel sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire. Conformément au droit applicable à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données personnelles les concernant. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à ce que leurs données personnelles fassent l'objet d'un traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès de l'Hôtel.

### **Article 15 : Responsabilité**

La responsabilité de l'Hôtel ne pourra pas être recherchée en cas d'évolution de la structure de quelque nature que ce soit : cession d'établissement, fermeture d'établissement, non disponibilité de la piscine, du SPA ou du jacuzzi, etc.

Les photos présentées sur le site internet ne sont pas contractuelles.

### **Article 16 : Force majeure et délogement**

Les parties conviennent de faire application de l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence

des tribunaux français. Il est 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.

#### **Article 17 : Réclamations**

Les réclamations doivent être adressées par écrit à : [contact@hotel-loustalet.com](mailto:contact@hotel-loustalet.com) dans un délai de 7 jours à compter de la date de fin de l'hébergement. Passé ce délai, les prestations et la facturation sont considérées comme acceptées et ne peuvent donner lieu à réclamation ultérieure de la part du client.

Il est entendu que toute réclamation, pour quelque motif que ce soit, n'est pas exonératrice de l'obligation de paiement des sommes dues.

#### **Article 18 : Litige**

La loi applicable est la loi française.

Le Client est informé de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.