

Conditions générales de vente HOTEL BEST WESTERN METZ TECHNOPOLE

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation de services proposés par le Best Western Plus METZ TECHNOPOLE. Elles s'appliquent à toute réservation conclue via un site internet le proposant ou auprès de l'établissement dans la limite de moins de 10 chambres réservées, dans le cas contraire, les conditions générales de ventes des réservations de Groupes et Séminaires s'appliquent.

Article 1 : Tarifs :

Les tarifs indiqués sont en euro et TTC, et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Tout changement du taux applicable, ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes, sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation.

Les tarifs s'étendent par chambre pour le nombre de personnes indiqué et selon la période sélectionnée. La taxe de séjour, de 2.64 € par jour et par personne (sous réserve de changement du tarif par la ville de Metz), n'est pas incluse dans le prix affiché et doit être réglée directement sur place et s'applique tous les jours de l'année pour les personnes majeures.

Toute prestation autre que la location de la chambre est soumise à supplément.

Article 2 : Réservation :

Les réservations sont effectuelles sur les sites internet référençant l'hôtel ou directement auprès de l'hôtel.

La réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client, soit en communiquant un numéro de carte de crédit avec date de validité. Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'hôtel à l'arrivée (exceptions faites pour les réservations prépayées au moment de la réservation).

L'hôtel se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de carte de crédit serait incorrect ou la réservation incomplète.

L'hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de la carte de crédit avant la date d'arrivée du montant du séjour réservé majoré de 50€ par personne. Les réservations sont effectives après la validation de cette pré-autorisation. En cas de rejet, l'hôtel pourra annuler cette réservation.

Les cartes bancaires suivantes ne peuvent être acceptées afin d'effectuer la préautorisation du séjour :

- Carte bancaire sans relief
- Carte bancaire Nickel
- Carte bancaire prépayée

Les réservations, quelles que soient leurs origines seront payables en euro uniquement.

Article 3 : Modifications et annulations de réservation :

La modification ou l'annulation d'une réservation est possible.

Pour toute réservation en provenance d'un site internet partenaire, la modification devra être effectuée directement via le site en question, dans le respect des conditions précisées par ledit site.

Une modification ou une annulation sans frais auprès de l'hôtel est possible si les conditions d'annulation de la réservation le permettent. Dans le cas contraire, le client sera facturé du montant de la première nuit réservée ou du séjour entier selon les conditions validées lors de la réservation, et les autres nuitées annulées.

Une facturation de la première nuitée et l'annulation des autres sera effectuée dans le cas où :

- Le client quitte l'hôtel après avoir pris possession de sa chambre
- Le client souhaite modifier ou annuler sa réservation après 12h
- Le client ne prend pas possession de sa chambre le jour de l'arrivée
- Une chambre facturée pour des frais d'annulations sera remise à la vente

Article 4 : Paiement

Le paiement du séjour se fait directement à l'hôtel (hormis certaines prestations prépayées via sites partenaires).

Les moyens de paiements acceptés sont :

- Carte bancaire VISA
- Carte bancaire MASTERCARD
- Carte bancaire AMERICAN EXPRESS
- Espèces
- Chèques vacances ANCV

Tout autre moyen paiement ne sera pas accepté.

La pré-autorisation utilisée en guise de caution peut être utilisée en cas de paiement au départ après vérification de la chambre par un membre du personnel.

Article 5 : Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure, proposant des prestations de même nature.

Article 6 : Accompagnants

Animaux :

Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement. Seule exception s'appliquant pour les animaux accompagnants agréés de personnes en situation de handicap.

Enfants :

Toute personne mineure est autorisée au sein de l'établissement sous la surveillance d'une personne majeure.

Les enfants sont sous l'entière responsabilité du parent.

À la demande du client l'hôtel peut fournir un lit parapluie moyennant un forfait en supplément. La fourniture d'un lit parapluie est soumise à disponibilité.

Article 7 : Déroulé du séjour

Une chambre réservée à l'hôtel est disponible à partir de 14h le jour de l'arrivée et doit être libérée à 12h le jour du départ.

Il est possible pour le client d'accepter des suppléments afin de changer ces horaires :

Forfait « Early Check-in » au tarif de 15€ par heure à partir de 10h00

Forfait « Late Check-Out » au tarif de 15€ par heure à partir de 12h00.

Une arrivée avant 10h00 devra faire l'objet de la réservation de la nuitée précédent le jour de l'arrivée

Un départ après 16h devra faire l'objet de la réservation de la nuitée suivante le jour du départ

Le client peut profiter librement de sa chambre pendant la journée lors d'un séjour de plusieurs nuitées sans restriction liés à des facteurs tiers.

Lors de son séjour, le client devra respecter le règlement cité dans ces présentes conditions générales de vente.

Article 8 : Interdictions

L'hôtel est un lieu de tranquillité, toute nuisance sonore se devra d'être évitée. Tout tapage inapproprié sera signalé aux forces de l'ordre.

L'hôtel est un établissement classé ERP (Etablissement Recevant du Public) et est par conséquent un lieu intégralement non-fumeur, conformément à la loi Evin numéro 91-32 du 10 Janvier 1991. Il est autorisé de fumer à la devanture extérieure près des cendriers prévus à cet effet.

Le client n'est pas autorisé de manger, boire ou cuisiner dans la chambre de la nourriture fournie par un autre prestataire que l'hôtel lui-même. L'hôtel se réserve le droit de facturer des frais de nettoyage lors d'une situation de non-respect de ces règles.

L'hôtel se réserve le droit de facturer le montant de 100€ au client, pour toute constatations ou odeur liée au fait de fumer et/ou vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Ce montant sera prélevé sur la caution effectuée via pré-autorisation en amont du séjour ou pourra être réclamée au client lors du paiement du séjour.

Si le client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter l'hôtel. En cas de non-respect du règlement intérieur de l'hôtel (consultable sur place) le client sera invité à quitter l'hôtel sans ne pouvoir exiger aucun remboursement.

Article 9 : Dégradations et nuisances

Le client se doit d'user de la chambre louée en bon père de famille.

Les chambres mises à la disposition de nos clients sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état.

Nos clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de l'hôtel tout manquement.

En cas de problème, le client devra engager sa responsabilité civile.

En cas de dégradation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement ainsi qu'un montant lié aux frais de dossier.

L'hôtel peut exiger en cas de dégradation volontaire ou involontaire de matériels, objets, meubles appartenant à l'hôtel le remboursement intégral avec une pénalité de dommages et intérêts équivalente à 10% du montant du remboursement.

L'hôtel peut exiger en cas d'inondation ou dégât des eaux, volontaire ou involontaire, le remboursement intégral des dégâts causés.

En cas de dégâts dans d'autres chambres, le remboursement des nuitées des autres clients sera exigé.

L'hôtel peut exiger un forfait de ménage si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non convenable. En cas de détérioration de sol, literie, sommier, l'hôtel exigera le remboursement des dégâts pour remise en état et pour l'incapacité de pouvoir relouer les chambres.

De manière générale le client devra régler les dommages causés directement à l'hôtel. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il causera pendant son séjour.

L'hôtel se réserve le droit de prélever le montant des consommations non déclarées au départ ainsi que les dégâts en chambre. Ce montant sera prélevé sur l'empreinte bancaire fournie à la réservation ou pourra être exigé auprès du client.

L'hôtel n'aura aucune obligation quant à prévenir le client mais peut lui fournir sur demande une facture sous format électronique.

Article 10 : Objets trouvés

En cas d'objets oubliés par le client lors d'un séjour, ce dernier se doit de prévenir l'hôtel s'il souhaite le récupérer.

L'hôtel peut conserver un objet trouvé pendant une durée de 2 mois en attendant la décision du client.

Un envoi postal de la part de l'hôtel est possible moyennant la facturation des frais d'expédition.

Article 11 : Réclamations

Toute réclamation sur la qualité des prestations fournies doit être présentée à l'hôtelier sur-le-champ.

Aucun remboursement ou geste commercial ne sera effectué à l'issue du séjour dans le cas où la réclamation aurait pu être faite en amont et le défaut potentiellement résolu.

Toute réclamation concernant la facturation et le règlement effectué sur place devra être faite dans un délai de 7 jours. Dans le cas contraire la réclamation ne sera pas prise en compte.