

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – TERMES ET CONDITIONS

Privilège Appart-Hôtel Saint Exupéry – 10 rue Lafon, 31000 Toulouse – France

Société exploitante : SARL LE MERMOZ au capital de 165'005€, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 334556164 TVA intracommunautaire : FR 95334556164

Classement : Résidence de tourisme 4 étoiles

Téléphone : 05.34.41.72.72 / Email : infose@privilegetoulouse.com / Site : www.privilegetoulouse.com

Horaires de l'établissement : tous les jours de l'année, de 7h00 à 11h00 et de 15h00 à 19h00

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les ventes de prestations d'hébergement et services annexes proposées par l'Appart-Hôtel Saint Exupéry (ci-après « l'Établissement ») au client (ci-après « le Client ») : réservation de logement, services, prestations associées. Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 1 – Champ d'application

1.1 Les présentes CGV s'appliquent à toute réservation de logement (chambre, studio, appartement) et / ou prestation annexe dans l'Établissement, que la réservation soit effectuée par internet, téléphone, courriel, fax ou directement sur place.

1.2 Elles annulent et remplacent toute version antérieure. L'Établissement se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation.

1.3 Le Client déclare avoir la capacité juridique pour s'engager et garantit l'exactitude des informations fournies.

ARTICLE 2 – Réservation et confirmation

2.1 Toute réservation nécessite l'acceptation des présentes CGV et devient ferme et définitive après réception de l'acompte ou garantie demandée et de la confirmation écrite de l'Établissement.

2.2 Pour les groupes (5 chambres ou plus), un acompte pourra être exigé à la réservation.

2.3 L'Établissement adresse une confirmation ferme au Client après réception de l'acompte (le cas échéant) et du contrat signé, sauf conditions spéciales expressément convenues.

2.4 Les tarifs convenus restent confidentiels entre les parties, sauf accord contraire.

ARTICLE 3 – Tarifs & conditions de paiement

3.1 Les tarifs sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises, sauf indication contraire. Ils peuvent être soumis à indexation en fonction de la variation du coût de la vie ou des taxes.

3.2 Le paiement est dû à réception de la facture, sauf conditions spéciales précisées dans le contrat.

3.3 Condition spéciale de paiement : pour toute réservation effectuée aux conditions prépayé, non annulable et non remboursable, le paiement sera dû, quelque soit le moyen cité en alinéa 3.5, une fois la réservation confirmée. Tout manquement de paiement pourra faire l'objet de l'annulation de la réservation à la seule discrétion de l'Établissement

après que celui-ci est engagé toutes les actions nécessaires pour prévenir le Client afin de collecter le paiement. Toute réservation effectuée en condition « Flexible » fera l'objet d'un paiement sur place, à l'arrivée, à la réception de l'Établissement.

Pour tout retard de paiement, le Client pourra faire l'objet d'intérêts de retard au taux légal en vigueur majoré de deux points, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € si applicable (art. D441-5 du Code du commerce).

3.4 Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire, virement et lien de paiement sécurisé « Monético » et espèces dans la limite légale.

ARTICLE 4 – Conditions d'annulation et modification

4.1 Pour les réservations individuelles, les conditions d'annulation ou de modification sont celles indiquées sur la confirmation de réservation (tarif remboursable dit « Flexible » ou non remboursable).

4.2 Pour les groupes (5 chambres ou plus) :

- Annulation a plus de 90 jours ouvrés avant la date d'arrivée : Annulation de 100 % des chambres réservées sans pénalité, sur la base du bloc contracté.
- Annulation entre 90 et 60 jours ouvrés avant la date d'arrivée : Annulation de 50 % des chambres réservées sans pénalité. Au-delà de ce seuil, toute nuitée annulée sera facturée à 100 %.
- Annulation moins de 30 jours ouvrés avant la date d'arrivée : Annulation de 20 % des chambres réservées sans pénalité. Au-delà de ce seuil, toute nuitée annulée sera facturée à 100 %.

4.3 L'Établissement peut résilier le contrat sans préavis et sans compensation : si l'objet du contrat est incompatible avec la destination ou le fonctionnement de l'Établissement, ou viole les valeurs/éthique de l'Établissement ; si aucun acompte n'a été versé malgré mise en demeure.

4.4 En cas de non-présentation (« no-show ») ou de départ anticipé, l'intégralité du montant prévu sera exigible.

4.5 Le droit de rétractation de l'article L.221-18 du Code de la consommation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement.

ARTICLE 5 – Arrivée, départ & mise à disposition

5.1 L'appartement/chambre est disponible à partir de 15h le jour de l'arrivée. Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant 11h. Toute occupation après cette heure sans autorisation pourra donner lieu à une facturation supplémentaire mentionnée dans l'onglet « service » du site internet de l'Établissement.

5.2 Toute modification d'horaire d'arrivée doit être signalée à l'Établissement.

5.3 L'accès de mineurs non accompagnés est interdit. Le Client doit veiller à la tranquillité de l'Établissement et au respect des lieux.

ARTICLE 6 – Prestations annexes et services

6.1 Le tarif de la réservation inclut uniquement les prestations explicitement mentionnées dans la confirmation. Les autres services (petit-déjeuner, parking privé, blanchisserie...) donnent lieu à facturation complémentaire dont les tarifs peuvent être consultés à la demande en réception, ou visible sur le site internet de l'Établissement.

6.2 Ces prestations doivent être réglées au moment du départ. En l'absence de règlement, l'Établissement se réserve le droit de débiter les montants au représentant légal du Client sur la carte fournie en garantie lors de la réservation

et/ou de l'enregistrement en réception. Aucune opposition bancaire ne sera acceptée sur les services consommés par le Client et facturé par l'Établissement lors d'un débit en vente à distance sur terminal de paiement.

6.3 Le tarif du parking privé est de 20€ / jour. Le petit-déjeuner est facturé 16,50€ par personne et par jour. Les enfants de moins de 12 ans en bénéficient gracieusement. Le tarif du petit déjeuner est majoré à 18€ s'il est réservé le matin même et ne fera l'objet d'aucun remboursement s'il est réservé et payé en avance.

ARTICLE 7 – Responsabilités et assurance

7.1 Le Client est responsable des dommages directs ou indirects causés aux locaux, équipements, matériels ou biens de l'Établissement ou d'autres clients.

7.2 L'Établissement décline toute responsabilité :

- pour les biens personnels du Client (vol, dégradation...), même s'ils sont entreposés dans le parking, chambre, couloirs ou service de l'Établissement ;
- en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté (catastrophes naturelles, incendie, inondation, grève, etc.).

7.3 Il est vivement conseillé au Client de souscrire une assurance couvrant sa responsabilité civile et les dommages aux biens.

ARTICLE 8 – Organisation et conditions d'usage

8.1 Le Client s'engage à restituer en bon état tout matériel ou équipement mis à disposition par l'Établissement. En cas de détérioration ou absence de restitution, l'indemnisation intégrale sera due.

8.2 En cas de dommage occasionné par un Client, l'Établissement informera le Client ou son représentant dans les 72 heures suivant le départ et demandera indemnisation.

8.3 Toute manifestation commerciale, exposition, présentation, concert, événement musical, etc., doit faire l'objet d'une autorisation préalable de l'Établissement. Le cas échéant, l'organisateur devra se conformer aux dispositions de la Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SACEM) – 7 Esplanade Compans Cafarelli, 31000 Toulouse – Tel : 05 62 27 93 80.

8.4 L'Établissement se réserve le droit de refuser toute réservation ou d'interrompre le séjour sans indemnité si le comportement du Client ou du groupe trouble la tranquillité, la sécurité ou les normes morales de l'Établissement.

ARTICLE 9 – Données personnelles

9.1 Les informations personnelles recueillies sont nécessaires à la gestion de la réservation, facturation, statistiques et prospection. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (GDPR) 2016/679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de limitation du traitement des données le concernant.

9.2 Le Client peut exercer ce droit en contactant : infose@privilegetoulouse.com ou par courrier à l'adresse de l'Établissement.

9.3 Les données sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion de la relation client (5 ans sauf durée légale supérieure).

ARTICLE 10 – Réclamations et médiation

10.1 Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée ou courriel à l'Établissement dans un délai de 8 jours suivant la date de départ. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

10.2 En cas de différend, le Client est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation. Le recours à

★ ★ ★ ★
APPART - HÔTEL
SAINT EXUPÉRY
PRIVILEGE
TOULOUSE

cette médiation est gratuit pour le consommateur. Le nom du médiateur applicable sera communiqué sur demande. Le Client peut également saisir la plateforme de règlement en ligne des litiges : <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R48100>

10.3 Loi applicable : les présentes CGV sont soumises au droit français. Tribunal compétent : Tribunal judiciaire de Toulouse, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

ARTICLE 11 – Clause de non-rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux services d'hébergement fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Le Client renonce donc à exercer ce droit à compter de la réservation.

ARTICLE 12 – Divers

12.1 Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont considérées comme nulles ou non-applicables, elles seront réputées non écrites, sans que cela remette en cause les autres clauses.

12.2 Le fait que l'Établissement n'exige pas l'application stricte d'une clause à un moment donné ne constitue pas une renonciation à l'appliquer ultérieurement.

12.3 Le Client est informé que les tarifs et conditions sont susceptibles de modification, sauf pour les réservations déjà confirmées.

12.4 La version française fait foi. En cas de traduction, seule la version française est valable en cas de litige.