

Séjour à l'hôtel

1. Conformément à la législation, il peut être demandé au Client, à son arrivée à l'Hôtel, de remplir un formulaire d'enregistrement. Pour ce faire, il lui sera demandé de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si un formulaire d'enregistrement doit être complété.

2. L'Hôtel autorise certains animaux domestiques lorsqu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement, et qu'ils ne sont pas susceptibles de causer des dommages ou de générer une nuisance pour les clients et le personnel. L'autorisation doit être demandée à l'Hôtel à l'avance, accompagnée des informations relatives à l'animal. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans le restaurant. Le personnel de l'Hôtel n'accède pas à la chambre si le propriétaire n'est pas présent. Pendant les heures de ménage, l'animal doit être retiré ou le propriétaire doit être présent. Des frais supplémentaires sont appliqués par animal et par nuit. Le Client est responsable de tout dommage causé par son animal.

3. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité, ni aucun remboursement si un paiement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun paiement n'aurait encore été effectué, le Client devra s'acquitter du prix des nuitées avant de quitter l'établissement. L'Hôtel se réserve également le droit de modifier ou d'annuler la réservation, ainsi que les tarifs et conditions, si la chambre est utilisée à d'autres fins telles que, mais sans s'y limiter, des fêtes, des dîners, des réunions, des prises de photos ou de vidéos, des tournages de films ou des interviews, des salles d'exposition, etc. Le nombre de personnes dans les chambres ne peut excéder le nombre de personnes mentionné sur la réservation et ne peut excéder la capacité maximale déclarée de la chambre. Dans le cas où le nombre de personnes mentionné sur la réservation ne serait pas respecté, l'Hôtel se réserve la faculté de refuser de mettre à disposition du Client la chambre réservée, sans indemnisation ni remboursement des acomptes préalablement versés.

4. Il est interdit de fumer et vapoter dans l'Hôtel, tant dans les parties communes que dans les espaces privés. Si une odeur de fumée persistante est détectée dans une chambre après le départ du Client, une indemnité de 250 € au titre des frais de nettoyage de la chambre sera due. Le Client accepte et s'engage à respecter cette politique, et autorise inconditionnellement l'Hôtel à débiter un montant de 250 € sur la carte de crédit fournie à titre de garantie en cas de non-respect de cette clause ou à lui facturer ce montant de 250 €.

5. La consommation de nourriture et de boissons autres que celles fournies par l'Hôtel est interdite.

6. Le Client s'engage également à utiliser de manière responsable tous les équipements et objets mis à sa disposition, tant dans les parties communes que dans les parties privatives. A la fin du séjour, la responsabilité présumée du Client pourra être engagée en cas de détérioration, perte, vol ou destruction de tout objet figurant dans l'Hôtel (chambres, parties communes, salons, etc.), et il sera tenu de réparer le préjudice subséquent subi par l'Hôtel. En cas de déclenchement de l'alarme incendie intempestif, le client responsable devra couvrir les frais de remise commerciale effectuée aux autres clients pour dédommagement. En tout état de cause, le Client doit supporter toutes les conséquences financières des dommages qu'il cause.

7. Lorsque le Client utilise les services de mini bar et consomme des boissons supplémentaires payantes sans le préciser lors de son départ, l'Hôtel se réserve le droit de facturer le montant équivalent aux produits consommés après l'inspection de la chambre, même si le Client est déjà parti et a réglé la facture de son séjour. Les tarifs des consommations servies au bar sont disponibles en chambre.

8. L'Hôtel propose un accès Wi-Fi gratuit permettant aux clients de se connecter à Internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à 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'éléments protégés par un droit d'auteur ou un droit de représentation, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires de droits mentionnés aux livres Ier et II du Code de la propriété intellectuelle, lorsque cette autorisation est requise. Si le Client ne respecte pas les obligations susmentionnées, il peut se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L. 335-3 du Code de la propriété intellectuelle). Le Client est en outre tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès à Internet de l'Hôtel, notamment les règles d'utilisation des moyens de sécurité mises en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques. Le téléchargement illégal est strictement interdit et relève de la responsabilité du Client.

9. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration des effets appartenant aux clients pendant leur séjour et résultant de leur fait (négligence, non-respect des consignes de sécurité de l'Hôtel, absence de dépôt des objets de valeur dans le coffre-fort mis à disposition dans la chambre...).

10.Le Régent Petite France et l'hôtel les Haras disposent de SPA et espaces de soins. L'Hôtel Régent Contades dispose d'un sanarium. Des modalités d'accès à espaces sont définis spécifiquement par les établissements concernés et sont à vérifier par le client préalablement à leur usage (âge autorisé, nombre de Clients autorisé, durée autorisée, etc..) . La responsabilité de l'Hôtel ne pourra pas être engagée à la suite d'un accident relevant de l'état de santé du Client : en effet, il appartient à ceux-ci de consulter, au préalable, leur médecin et de s'assurer que leur état de santé ne présente aucune contre-indication par rapport aux prestations proposées par le SPA/espaces de soins/sanarium. L'Hôtel se réserve le droit d'exclure de ces espaces les personnes ne respectant pas la quiétude des lieux. Il en est de même pour les salles de fitness : la responsabilité de l'Hôtel ne pourra pas être engagée à la suite d'un accident relevant de l'état de santé du Client. En effet, il appartient à ceux-ci de consulter, au préalable, leur médecin et de s'assurer que leur état de santé ne présente aucune contre-indication à la pratique des sports et activités proposés.

11.Des parkings privés et/ou garages peuvent être proposés par certains des établissements à nos clients. Ceux-ci ne sont ni surveillés, ni gardés, ni sécurisés. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas de perte/vol/dégradation du véhicule et/ou de son contenu y compris les accessoires (porte ski, porte-vélo, vélo...) dans l'enceinte du parking et ou /garage, notamment si le Client a laissé des effets personnels et /ou des objets de valeur dans et/ou sur son véhicule ou a omis de verrouiller celui-ci ou encore d'en fermer les vitres.

12.Le Client est responsable de tout dommage, dégradation ou acte de vandalisme pouvant survenir du fait de l'occupation des locaux, tant sur les biens mobiliers que sur l'immeuble appartenant ou non à l'Hôtel, ainsi que de tout dommage causé au matériel des prestataires extérieurs mais également tout dommage causé aux autres clients de l'Hôtel. De ce fait, l'Hôtel est en droit de demander au Client de réparer les dommages causés par ses actes et de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou remboursement. A ce titre, il est expressément convenu que les Clients doivent impérativement faire usage des douches dans les espaces spécifiques réservés à cet effet ; à savoir les bacs à douche/receveurs des douches et/ou les baignoires, à l'exclusion de tout autre lieu. L'usage des douches en dehors de ces espaces devra être indemnisé par le Client à hauteur du préjudice subi par l'Hôtel (notamment au titre des réparations nécessaires à la reprise des plafonds et peintures, reprise des sols, pertes d'exploitation liées à l'immobilisation des chambres sinistrées concernées...).

13. L'Hôtel peut, selon le cas, proposer un service de blanchisserie des vêtements au Client. Un bordereau de remise est mis à disposition du Client au sein de leur chambre et précise le prix des services, les conditions d'exécution des services, la qualité des prestations proposées ainsi que les conditions d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration des articles à titre d'indemnisation forfaitaire et définitive. L'Hôtel précise que les services de blanchisserie sont réalisés par un prestataire externe à qui le linge est confié. Il est rappelé que ce prestataire peut, à sa discrétion, refuser un article ou émettre toute réserve sur le nettoyage dudit article. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas d'altération des couleurs, décolorations, dégradation, rétrécissement d'un article. L'Hôtel n'est responsable ni des articles déposés et non réclamés après un mois, ni des articles égarés par le prestataire. Il est rappelé par l'Hôtel que le prestataire ne garantit pas les articles comportant des matières thermocollées ou des boutons et garnitures risquant de réagir aux produits utilisés. Enfin, il est précisé que la responsabilité du pressing ne peut pas excéder 10 fois le coût du nettoyage de l'article détérioré ou perdu.

14. Il est expressément prévu que le Client ne pourra pas exercer d'action contre l'Hôtel ou demander des dommages et intérêts au cas où des travaux (y compris tout type de rénovation, maintenance etc.) auraient lieu, pendant tout ou partie des prestations, dans l'enceinte de l'Hôtel ou en dehors.

15. Il est interdit de monter les vélos en chambre. Une solution de stationnement peut vous être proposé par la réception. Le Client s'engage à rappeler aux Participants des Manifestations (groupes et/ou séminaires) les dispositions ci-dessus et se porte garant du respect de toutes ces recommandations.

Assurance et responsabilités

Le Client est responsable de tous préjudices y compris dommages corporels, matériels et immatériels dont il pourrait être responsable du fait du présent contrat et notamment pour les dommages et risques liés à l'exercice de sa profession, son activité et plus généralement, tous dommages causés à l'Hôtel, au mobilier de l'Hôtel, aux prestataires de l'Hôtel et à leur matériel ou aux clients de l'Hôtel ou extérieurs, survenus de son fait. Dans ce cadre, le Client se porte garant de l'Hôtel et s'engage à se substituer à lui pour toute réclamation adressée par un client de l'Hôtel, ou un tiers relativement à l'exécution du contrat. Dans tous les cas, le Client garantit par les présentes l'Hôtel contre toute action en responsabilité ayant trait au séjour et à l'exercice de son activité, de sa profession et interviendra à la cause dans toute action judiciaire qui viendrait à être intentée de ce chef par un de ses intervenants contre l'Hôtel.

Le Client supportera les frais ainsi que le paiement de toutes indemnités, condamnations qui pourraient être réclamées de ce chef à l'Hôtel à l'occasion de la signature, de l'exécution ou de la fin du présent contrat.

Le Client doit assurer la garde des biens et matériels qu'il a apportés. Le Client certifie être assuré auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et garantissant notamment les dommages et risques liés à l'exercice de son activité et plus généralement, tous sinistres causés à l'Hôtel du fait de l'exécution du présent contrat. Il s'engage à maintenir une couverture suffisante de sa responsabilité pendant toute la durée des prestations hôtelières objet du séjour. Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens. Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire ou ses invités et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux. En aucun cas l'Hôtel ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client à l'occasion du séjour.

De même, tout colis, paquet, ou autre livré à l'Hôtel avant et pendant le séjour pourra être réceptionné par l'Hôtel mais en aucun cas ce dernier ne pourra être responsable de tout incident, toute détérioration, nombre de colis incorrect, colis abîmé, tout problème de livraison. Le Client s'engage en cas de problème à s'adresser directement au fournisseur ou au transporteur.

Il est précisé que si le Client souhaite faire intervenir pour l'organisation du séjour des prestataires, il doit au préalable demander l'accord écrit de l'Hôtel. Le Client sera seul responsable de tous les dommages qui pourraient être causés par les prestataires qu'il aura fait intervenir dans l'Hôtel. En cas de dégradations/détériorations causées par le prestataire qu'il aura fait intervenir dans l'Hôtel, l'Hôtel enverra au Client la facture liée aux réparations nécessaires, le Client s'engageant à régler cette facture dans un délai de dix (10) jours à compter de sa réception, sans contestations possibles.

Prospection commerciale par voie téléphonique

Le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Par ex. : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

Réclamations et litiges

En cas de contestation, réclamation ou désaccord sur une partie de la facture, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer par écrit à l'Hôtel concerné, le motif et le montant de la contestation, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de la fin de la Manifestation. Passé ce délai, la prestation et la facturation seront considérées comme acceptées et ne pourront donner lieu à réclamation ultérieure de la part du Client.

Après avoir saisi le service client ou l'hôtel et à défaut de réponse satisfaisante ou de réponse, dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :

Saisine par voie postale : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 08

Saisine par internet : Demande saisine - mtv

L'établissement est adhérent à la Médiation Tourisme Voyage en tant qu'adhérent au syndicat professionnel « UMIH » dûment référencé sur le site www.mtv.travel à l'onglet « adhérents ».

Enfin, pour les litiges concernant les ventes en ligne, le client pourra utiliser le lien électronique vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :

Règlement en ligne des litiges | Commission européenne (europa.eu)

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.new&lng=FR>

Force majeure - pandémie.

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure. Les Parties conviennent que dans le cadre des présentes la force majeure s'entend d'un événement échappant au contrôle du débiteur (par exemple guerre, pandémie accompagnée de mesures de restriction de voyage ou de confinement, catastrophe naturelle, etc.) qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat/devis et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur. Les Parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat/devis causée par un événement de force majeure ; la Partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre Partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Dans un tel cas, l'acompte sera conservé et pourra être réutilisé pour un futur séjour dans un délai de 12 mois à compter de la date d'arrivée initialement prévue.



Droit applicable et compétence en cas de litige

Les présentes Conditions Générales de Vente de l'Hôtel, le contrat associé et tous litiges ou contentieux qui résulteront de leur interprétation sont régis par le droit français. Tout litige doit être porté exclusivement devant le Tribunal Judiciaire de Strasbourg.

Conditions générales de ventes mises à jour au 18/07/2025.