

Les conditions générales et le règlement intérieur forment un ensemble faisant partie intégrante du contrat d'hôtellerie et dont l'acceptation est obligatoire avant la conclusion de la vente. La demande de réservation entraîne l'adhésion aux présentes dispositions et leur acceptation complète et sans réserve. Les chambres mises à la disposition de nos clients sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état.

REGLEMENT INTERIEUR CONTACT HOTEL LES AILES

Article 1 : L'hôtelier a la liberté de ne pas recevoir les clients dont la tenue est indécente et négligée, et dont le comportement est bruyant, incorrect, alcoolisé, contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public. Toute personne désireuse de loger à l'hôtel est tenue de faire connaître son identité et celle des personnes qui l'accompagnent.

Le client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'hôtel. Le client s'abstient de toute violence verbale ou physique, de tout comportement ou propos à caractère sexuel, raciste, antisémite, homophobe, ainsi que de toute forme de harcèlement.

Article 2 : Heure d'ouverture

L'hôtel vous accueille de 7h à 10 tous les jours et de 17h à 20h30 du lundi au vendredi.

Article 3 : Arrivée

Toute personne séjournant dans l'établissement, doit présenter une pièce d'identité valide au check-in. A défaut, l'hôtelier peut refuser de lui louer une chambre et/ou annuler la réservation qu'elle avait effectuée.

Les résidents étrangers, y compris les accompagnants et les adolescents de plus de 15 ans, devront obligatoirement remplir une « fiche individuelle de police ». Les informations contenues dans celles-ci sont encadrées par le « code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile », article R.611-42. Les personnes ayant réservé via une agence doivent obligatoirement fournir un justificatif. L'hôtelier demandera une garantie forfaitaire par nuit afin de couvrir les extras (caution de .

Article 4 : Occupation des chambres

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute réservation pour autrui doit être libellée au nom du tiers titulaire du séjour.

Le client ne peut introduire dans la chambre des tierces personnes non connues par l'hôtelier, sauf autorisation de ce dernier.

Compte tenu de la réglementation relative à la sécurité incendie, le client ne peut réserver une chambre pour un nombre de personne supérieur à celui prévu et/ou faire occuper la chambre par un nombre de personnes supérieur à celui pour lequel elle est prévue.

Article 5 : Accès aux chambres

A son arrivée, sauf accord de l'hôtelier, le client ne peut pas exiger d'occuper la chambre avant 17 heures. La location à la nuit cesse à 11h00, les clefs devront être rendues à 11h00. Si les clefs ne sont pas rendues à l'heure indiquée il sera facturé 15€ par heure de retard. Les chambres louées sont conservées durant les 6 heures suivant la date et l'heure d'arrivée prévue (16h00 à 22h00) Passé ce délai, la location cesse d'être retenue et la somme versée reste acquise à l'hôtel le solde du séjour devra être acquitté à l'hôtel.

L'accès aux chambres doit être laissé au moins une fois par jour afin que le personnel de l'hôtel puisse y effectuer le ménage, sauf demande expresse du client.

Article 6 : La gestion des clefs

La clef de la chambre est une clé pour cylindre que le client peut garder sur lui. Il ne doit cependant pas la confier à une personne tierce et doit être restituée le jour du départ. En cas de non-restitution, l'hôtel facturera 100€ et prélèvera le montant sur la carte de crédit du client.

Les bagages dans les espaces publics sont sous la surveillance et l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 7 : Nuisances et respect du repos des autres clients

Le tapage, même diurne, est interdit. Le client causant du désordre ou du scandale sous quelque forme que ce soit, sera invité à quitter l'hôtel immédiatement et sans remboursement. Dans l'intérêt de la tranquillité de l'établissement, tout bruit doit cesser entre 22H00 et 8H00. Pour le respect et le repos des autres clients, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit particulièrement entre 22H00 et 8H00.

Tout bruit de voisinage lié au comportement d'un client, d'un de ses accompagnants ou d'un animal placé sous sa responsabilité, pourra amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement, sans qu'il soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R1334-30 et R-1334-31 du code de la Santé Publique). Toute compensation offerte à un tiers suite au bruit causé par un client pourra lui être facturée. Une chambre d'hôtel est un lieu de repos. Tout commerce y est formellement interdit.

Article 8 : Paiement

Le Client règle ses notes de chambre et frais accessoires selon la périodicité fixée par l'hôtelier et au plus tard lorsqu'il quitte la chambre.

Article 9 : Responsabilités

Le client doit user de la chose louée en bon père de famille. Les chambres mises à la disposition de nos clients sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état. Les enfants sont sous l'entière responsabilité du client. Il est interdit de courir, rouler (patin, trottinette, chaussures de ski ...) ou crier dans l'établissement, de jour comme de nuit. Les animaux que l'hôtelier aura acceptés dans l'établissement sont également sous la responsabilité du locataire de la chambre. Il est interdit de les laisser sans surveillance dans la chambre. 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 le remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du client, le montant des compensations sera débité sur la carte du client. 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 et dommages intérêts de 1000€ à 2000€. L'hôtel peut exiger en cas d'inondation ou dégât des eaux, volontaire ou involontaire, le remboursement intégral des dégâts causés. En cas de dégât dans d'autres chambres, le remboursement des nuitées des autres clients sera exigé. L'hôtel peut exiger un forfait de ménage de 60€ si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non convenable. En cas de détérioration de literie, sommier, l'hôtel exigera le remboursement des dégâts avec un forfait minimum de 1500€ 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. Tout dommage ou nuisance causée volontairement ou involontairement devra être acquittée par la personne ayant réservé la chambre, il en est de même pour les dommages causés par son animal. Le non-respect du règlement, des règles de sécurité, d'hygiène, et les dégradations ou négligences qui pourraient entraîner des dommages directs ou indirects sur le matériel, les gens ou les prestations à venir, engagent votre responsabilité et seront facturés. Vous êtes responsables de vos conditions physiques d'accès et nous déclinons toutes responsabilités, dans le cas d'effets consécutifs aux prestations. Si vous souffrez de problèmes de santé (troubles circulatoires, cardiaques, respiratoires, allergies, asthme...) ou si vous êtes enceinte, n'omettez pas de nous en informer. Nous déclinons toutes responsabilités en cas de dommages physiques (chutes - brûlures liés notamment au port de bijoux) ou de dommages matériels, perte ou altération de bijoux, appareils photographiques, téléphone...

Article 10 : Respect des lieux : règles d'hygiène et de sécurité Interdictions

Une attitude décente, empreinte de retenue et de discrétion est de rigueur afin de respecter la sérénité des lieux. Il est interdit d'introduire des objets en verre, de consommer des boissons alcoolisées, des substances illicites, et de fumer. Tout manquement aux consignes d'hygiène et de sécurité entraînera une éviction sans préavis de toute personne dont le comportement irait à l'encontre de ces règles.

Article 11 : Restrictions médicales

Avant toute prestation, assurez-vous que votre état de santé le permet. Pendant la durée de séjour le ménage sera fait dans la chambre entre 8h et 12h.

Article 12 : Animaux domestiques

Nous accueillons bien volontiers les chats et les chiens à condition qu'ils soient tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement, étant précisé que l'hôtelier peut refuser d'accueillir tout race d'animal de compagnie ou autre susceptible de présenter un risque de sécurité pour les autres occupants, l'appréciation de ce risque étant laissée à la discrétion de l'hôtelier.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les espaces de restauration (Ces dispositions ne s'appliquent pas aux chiens guide d'aveugle ou d'assistance). Afin de garantir la tranquillité de chacun, les animaux ne doivent pas être laissés seuls sans surveillance.

Nous vous remercions de ramasser les excréments de vos animaux (sac à crotte à disposition en réception).

Article 13 : Parking

Un parking privé en extérieur est proposé gratuitement à nos clients. Celui-ci est fermé de manière automatique de 21h à 6h30 mais non gardé. Les personnes à mobilité réduite disposent de 2 places réservées. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte/vol/dégradation dans l'enceinte du parking

Article 14 : Interdictions

Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer dans TOUT l'hôtel. Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, fumer dans l'hôtel vous expose à une facturation supplémentaire de 90€ ou à des poursuites judiciaires. Tout déclenchement intempestif de l'alarme incendie pour non-respect de cette disposition sera facturé 150€ pour frais de remise en service du système de sécurité incendie.

Pour des raisons de sécurité évidentes, il est interdit d'utiliser dans les chambres des appareils à gaz ou électriques tels que par exemple : réchauds, plaques électriques, etc. Les équipements mis à disposition du client dans la chambre doivent être utilisés conformément à leur usage.

Toute prise de vue des autres occupants de l'hôtel ou du personnel est interdite, sauf accord express des personnes concernées.

Article 15 : Informatique et liberté

En application de la loi 78-17, dite informatique et libertés, les clients sont avertis que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données saisies, qui s'exerce auprès du siège social : SARL LES AILES 60 avenue de Chambéry 73 190 CHALLES LES EAUX. Il est précisé que ces informations ne sont pas communiquées à des tiers. L'Hôtel LES AILES propose un accès internet en wifi. Le client utilisateur s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soit 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, par un droit voisin tels que des textes, images photographies, œuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Pour la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est placé sous surveillance vidéo a enregistrement. Seuls les cas prévus par loi, autorise la mise à disposition des images.

Article 16 : Politique de confidentialité

1 – Type de données collectées

- LES DONNÉES QUE VOUS RENSEIGNEZ :
Pour votre compte fidélité

Pour utiliser notre programme de fidélité, notre programme *corporate* (réservé aux entreprises), vous devez être titulaire d'un Compte sur www.contact-hotel.com, édité par Contact Hôtel.

Contact Hôtel collecte l'ensemble des données personnelles que vous fournissez lors de la création de votre compte sur www.contact-hotel.com, à savoir vos noms, prénom, adresse postale, votre numéro de portable et votre adresse e-mail, et potentiellement votre civilité, date de naissance et votre numéro de téléphone.

Pour la réalisation de réservations

Pour effectuer des réservations ou des commandes sur notre site, vous devez nous communiquer vos informations de paiement (numéro de carte bancaire) et vos nom, prénom, pays, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail.

Pour contacter le support client

Lorsque vous contactez notre support client, nous sommes susceptibles de collecter :

- votre adresse e-mail si vous nous adressez un e-mail et/ou vos nom, prénom, adresse et potentiellement le téléphone et le fax si vous nous transmettez un formulaire ;
- le contenu des messages que vous nous adressez, par e-mail, par formulaire ou via un autre canal de support client. (Nous sommes également susceptibles de collecter des données techniques sur votre connexion internet, votre navigateur et vos appareils).
- LES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS AUTOMATIQUÉMENT PAR VOTRE UTILISATION DE NOS SERVICES

Nous enregistrons des données d'utilisation lorsque vous accédez à notre service (ou les utilisez d'une quelconque manière). Nous utilisons des identifiants de connexion et des cookies pour améliorer l'expérience de votre navigation et pour vous proposer des publicités ciblées de nos services et de notre activité.

2 – Utilisation de vos données

Sur la base de l'exécution du contrat qui nous lie, nous utilisons vos données pour vous fournir nos services, et notamment :

- -assurer la réalisation de votre réservation,
- -assurer l'utilisation de notre programme de fidélité,
- -répondre à vos questions au support client,
- -vendre des objets sur notre boutique en ligne,
- -détecter d'éventuels *bugs* et maintenir la stabilité de notre service.

Sur la base de notre intérêt légitime, nous utilisons vos données pour :

- -faire des statistiques et analyses marketing, afin de comprendre comment vous utilisez nos services ;
- -améliorer votre expérience utilisateur, notamment en vous envoyant des questionnaires et des enquêtes ;
- -lutter contre la fraude ; nous sommes notamment susceptibles de traiter vos données de compte et de paiement de manière automatisée dans le cadre de vos transactions. Ce traitement pourra donner lieu à un blocage automatique de votre transaction.

Nous sommes susceptibles :

- -de vous inviter à participer ponctuellement à des enquêtes en ligne ;
- -vous envoyer des offres commerciales et/ou promotionnelles, émanant uniquement de notre hôtel ou de notre réseau Contact Hôtels.

Aucune vente de base de données à des sociétés tierces n'est faite. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec nos partenaires tiers (autre que notre réseau) sans votre consentement.

Enfin, nous sommes susceptibles de traiter vos données à des fins de preuve et dans le cadre du respect de nos obligations légales.

3 – Destinataires des données

Les données que nous collectons sont accessibles à nos prestataires de services, agissant en qualité de sous-traitant, qui concourent administrativement et techniquement à la réalisation des finalités visées ci-dessus (prestataire d'hébergement, prestataire de paiement, technologie publicitaire...)

Dans ce cadre, les données que nous collectons peuvent être transférées hors de l'Union européenne. Dans ce cas, nous nous assurons que ce transfert s'effectue dans le respect de la législation en matière de transfert de données à caractère personnel et notamment, qu'un niveau suffisant de protection de vos données personnelles soit garanti.

Afin de respecter nos obligations légales, vos données personnelles peuvent également être transmises aux autorités administratives et judiciaires autorisées, uniquement sur réquisition judiciaire.

4 - Responsable de traitement

Contact Hôtel LES AILES est exclusivement responsable du traitement des données à caractère personnel de ses utilisateurs.

Contact Hôtel LES AILES, immatriculée au RCS de CHAMBERY sous le numéro SIREN 45064351500015, ayant son siège social au 60 avenue de Chambéry 73190 CHALLES LES EAUX, représentée par Mme ORTOLLAND Séverine, en sa qualité de Président, est responsable du traitement des données qu'elle collecte.

Contact Hôtel LES AILES traite vos données aux fins d'assurer l'exécution des Services sus-mentionnés, la gestion de la relation et de la facturation avec ses clients. Elle traite également ces données dans le cadre de leur intérêt légitime à vous solliciter de nouveau pour des offres commerciales, et à poursuivre des fins statistiques et d'amélioration de son expérience utilisateur.

5 – Durée de conservation

La durée de conservation de vos données personnelles varie en fonction de la finalité de leurs collectes :

- -Les données client dans le cadre de la gestion des réservations sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- -Les données client dans le cadre de la gestion du programme de fidélité sont conservées pendant toute la durée d'adhésion au programme de fidélité.
- -Les données relatives à la gestion des partenaires et comptes entreprises (*corporates*) sont conservées pour une durée de cinq ans à compter de sa suppression et ce, exclusivement à des fins de preuve.
- -Les données relatives à votre utilisation du service sont conservées pendant douze mois à partir de l'activité qui a généré leur collecte.
- -Les documents et pièces comptables sont conservés dix ans, à titre de preuve comptable.
- -Les données relatives à votre carte bancaire sont conservées par notre prestataire trente jours après le *check out* du client. Le cryptogramme de votre carte bancaire n'est pas stocké par nos services.
- -Les données susceptibles de faire l'objet d'une réquisition judiciaire (données de connexion, identité, coordonnées de contact, données relatives aux transactions) sont conservées douze mois à compter de leur collecte.
- -Les données des hôtels adhérents au réseau Contact Hôtels sont conservées pendant toute la durée de l'adhésion. Ces données sont conservées dix ans après le retrait de l'association.

6 - Vos droits

Conformément à la réglementation sur les données à caractère personnel, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n°2002-801 du 6 août 2004 dite loi « Informatique et Libertés » et le Règlement européen sur la Protection des Données n°2016/679, dit « RGPD », vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- -Accès : il s'agit de votre droit d'obtenir la confirmation que vos données sont traitées ou non, et si oui, d'accéder à ces données.
- -Rectification : il s'agit de votre droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, que vos données inexacts soient rectifiées, et que vos données incomplètes soient complétées.
- -Suppression/Effacement : il s'agit de votre droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, l'effacement de vos données.
- -Limitation : il s'agit de votre droit d'obtenir la limitation du traitement lorsque vous vous y opposez, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données, lorsque vous pensez que leur traitement est illicite, ou lorsque vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice.

- -Opposition : il s'agit de votre droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données par l'hôtel ou le réseau Contact Hôtels, lorsque celui-ci est nécessaire aux fins des intérêts légitimes de l'hôtel ou de Contact Hôtels. Vous pouvez également vous opposer au traitement fait à des fins de prospection.
- -Portabilité : il s'agit de votre droit de recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et interopérable, et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que nous y fassions obstacle.
- -Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
- -Vous avez le droit de donner des directives sur le sort de vos données personnelles en cas de décès.

L'exercice de vos droits auprès de l'hôtel ou de Contact Hôtels doit être réalisé en contactant le Délégué à la Protection des Données de l'hôtel ou du réseau Contact Hôtels.

7 – Délégué à la protection des données

Le réseau Contact Hôtels (auquel notre hôtel appartient) a désigné un délégué à la protection des données. Pour toute question relative à la présente politique de confidentialité ou pour toute demande relative à vos données personnelles, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : Séverine ORTOLLAND

- Par e-mail à l'adresse : sevort@yahoo.fr
- En utilisant ce formulaire en ligne : <https://www.contact-hotel.com/contact.htm>
- En adressant un courrier à l'adresse suivante : Contact Hôtel LES AILES - le délégué à la protection des données – 60 avenue de Chambéry - 73190 CHALLES LES EAUX

8 - Sécurité de vos données

Nous protégeons vos informations à l'aide de mesures de sécurité physiques, électroniques et administratives. Nos mesures de protection incluent notamment des pare-feu, des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation, une technologie de chiffrement SSL (*Secure Socket Layer*) permet de sécuriser vos transactions. Notre partenaire en charge de la gestion des réservations est certifié PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) normes de sécurité des données applicables à l'industrie des cartes de paiement. Cette norme PCI DSS vise à réduire la fraude en ligne.

Article 17 : Acceptation du règlement et conditions générales de vente

Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations. Tout séjour entraîne l'acceptation des conditions particulières et du règlement intérieur de l'hôtel. Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat et des pénalités financières seront appliquées. En cas de non-respect du règlement intérieur de l'hôtel, le client sera invité à quitter l'hôtel sans pouvoir exiger aucun remboursement. Il pourra aussi lui refuser toute réservation future.

Article 18 : LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. Les litiges relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises. Il est rappelé que le client peut saisir le médiateur de la consommation s'il estimait devoir contester la décision de l'hôtelier en s'adressant à Médiation Tourisme et Voyage BP80303, 75823 Paris Cedex 17 – info@mtv.travel – www.mtv.travel

EN CAS DE NON-RESPECT PAR LE CLIENT D'UNE DE CES CONDITIONS, L'HÔTELIER SE TROUVERA DANS L'OBLIGATION D'INVITER LE CLIENT A QUITTER L'ETABLISSEMENT SUR LE CHAMPS ET CE, SANS AUCUNE INDEMNITE.