



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Réservations individuelles – Mise à jour du 26 août 2026

IMPORTANT — Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV ainsi que des conditions particulières du tarif choisi, communiquées avant la validation de la réservation.

PRÉAMBULE – IDENTITÉ DU PROFESSIONNEL ET CHAMP D'APPLICATION

- 0.1** Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») sont proposées par la SOCIÉTÉ LE « M » DE MEGÈVE, société à responsabilité limitée au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 15 route de Rochebrune, 74120 Megève, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 533 818 282, SIRET 533 818 282 00014, TVA intracommunautaire FR 87 533 818 282, exploitant l'Hôtel Le M de Megève (l'« Hôtel »).
- 0.2** Coordonnées : +33 (0)4 50 21 41 09 – reservation@mdemegeve.com – www.mdemegeve.com.
- 0.3** Les CGV s'appliquent aux réservations individuelles conclues directement avec l'Hôtel, notamment sur son site internet, par téléphone, par courrier électronique ou sur place. Les réservations effectuées par l'intermédiaire d'un distributeur ou d'une plateforme peuvent également être soumises aux conditions de cet intermédiaire.
- 0.4** Le Client déclare être âgé d'au moins dix-huit ans, avoir la capacité juridique de contracter et agir pour ses besoins personnels ou avec l'autorisation de la personne pour laquelle il réserve.
- 0.5** Une réservation individuelle peut porter sur neuf chambres au maximum. Toute demande portant sur dix chambres ou plus, ou relative à un groupe, un événement, une réunion ou un séminaire, fait l'objet d'une proposition et de conditions contractuelles spécifiques. Une demande groupe n'est définitive qu'après confirmation écrite de l'Hôtel et acceptation des conditions particulières correspondantes.

ARTICLE 1 – OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

- 1.1** Les CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation et de la fourniture de prestations d'hébergement et, le cas échéant, de prestations complémentaires.
- 1.2** Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, de la confirmation de réservation et des conditions particulières du tarif choisi, puis des présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent pour la stipulation concernée.
- 1.3** Les CGV applicables sont celles acceptées par le Client à la date de la réservation. Toute version ultérieure ne s'applique qu'aux réservations conclues après sa mise en ligne, sauf disposition légale impérative contraire.

ARTICLE 2 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES ET CHOIX DES PRESTATIONS

- 2.1** Avant de réserver, le Client prend connaissance des caractéristiques essentielles des prestations, des dates du séjour, de la catégorie de chambre, de sa capacité maximale, du prix total, des taxes, des prestations incluses, des modalités de paiement et des conditions d'annulation ou de modification propres au tarif sélectionné.

- 2.2** Le Client choisit les prestations en fonction de ses besoins et vérifie, avant validation, l'exactitude des dates, du nombre et de l'identité des occupants, de leurs âges lorsqu'ils influent sur le tarif, ainsi que ses coordonnées et les éventuelles demandes particulières.
- 2.3** Les demandes particulières, notamment relatives à la vue, à l'étage, au balcon, à la literie, aux chambres communicantes, à l'accessibilité, à un régime alimentaire ou à un horaire, sont satisfaites sous réserve de disponibilité. Elles ne sont contractuelles que si elles ont été expressément confirmées par écrit par l'Hôtel.

ARTICLE 3 – PROCESSUS ET FORMATION DE LA RÉSERVATION

- 3.1** Pour une réservation en ligne, le Client sélectionne les dates, la chambre et le tarif, ajoute le cas échéant des prestations complémentaires, renseigne ses coordonnées, vérifie le récapitulatif et le prix total, prend connaissance des conditions particulières et des CGV, puis valide la commande avec obligation de paiement.
- 3.2** Le Client garantit l'exactitude des informations fournies. Une erreur susceptible d'empêcher l'exécution de la réservation, notamment une adresse électronique incorrecte, relève de sa responsabilité, sans priver le Client de ses droits légaux.
- 3.3** La réservation devient définitive lorsque l'Hôtel adresse une confirmation sur un support durable et, lorsque le tarif l'exige, après encaissement du paiement ou validation de la garantie bancaire demandée.
- 3.4** La confirmation récapitule notamment les prestations réservées, les dates, le prix, les taxes connues, les conditions du tarif et la référence de réservation. Le Client doit la vérifier dès réception et signaler sans délai toute anomalie.
- 3.5** Toute réservation ou tout paiement irrégulier, incomplet ou frauduleux peut être refusé ou annulé, après vérifications raisonnables et information du Client, sans préjudice des recours de l'Hôtel. Une telle mesure ne peut être fondée sur un motif discriminatoire.

ARTICLE 4 – PRIX, TAXES ET PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

- 4.1** Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, pour la chambre, le nombre d'occupants et les dates sélectionnés. Ils ne sont valables que pour la période et les conditions affichées au moment de la réservation.
- 4.2** Les prestations non expressément incluses, telles que le petit-déjeuner, le parking, les consommations, les soins, les repas ou toute autre prestation complémentaire, sont facturées séparément selon les prix portés à la connaissance du Client.
- 4.3** La taxe de séjour et les taxes additionnelles éventuelles sont dues selon les règles et tarifs fixés par les autorités compétentes. Leur montant peut évoluer entre la réservation et le séjour si la réglementation l'impose. Elles sont réglées selon les modalités indiquées dans la confirmation ou sur place.
- 4.4** Hors modification légale d'une taxe directement applicable au séjour ou correction acceptée par le Client, le prix contractuel confirmé ne peut être modifié unilatéralement par l'Hôtel.
- 4.5** Toute conversion en devise étrangère est donnée à titre indicatif. Si le compte du Client est libellé dans une autre devise, le taux et les frais de change appliqués relèvent de l'établissement bancaire ou du prestataire de paiement du Client.

ARTICLE 5 – GARANTIE, PAIEMENT ET PRÉAUTORISATION

- 5.1** La réservation peut nécessiter une carte bancaire valide, un acompte ou un paiement total, conformément aux conditions particulières du tarif. Les cartes acceptées sont celles affichées au moment du paiement.
- 5.2** Lorsqu'un prépaiement est prévu, la somme débitée et sa qualification d'acompte sont indiquées avant la validation. L'acompte s'impute sur le prix total et engage les parties, sous réserve des conditions d'annulation ou de modification du tarif réservé.
- 5.3** Pour un tarif non prépayé, le paiement intervient à l'échéance indiquée dans la confirmation, au plus tard au départ, sauf demande légitime de paiement anticipé ou incident de garantie. Si un lien de paiement est adressé au Client, il précise le montant, l'échéance et les conséquences d'un défaut de paiement.

- 5.4** Afin de garantir le règlement du séjour, des extras et des sommes éventuellement dues, l'Hôtel peut solliciter à l'arrivée une préautorisation bancaire. Son montant est communiqué au Client avant sa validation. Une préautorisation n'est pas un débit ; sa levée peut apparaître avec un délai dépendant de la banque du Client.
- 5.5** L'Hôtel peut demander la présentation de la carte utilisée et d'une pièce d'identité afin de prévenir la fraude. Si le titulaire de la carte n'est pas présent, l'Hôtel peut demander une autorisation ou un moyen de paiement conforme à sa procédure sécurisée.
- 5.6** Les paiements sont effectués au moyen des dispositifs sécurisés proposés par l'Hôtel ou son prestataire. L'Hôtel ne demande jamais au Client de communiquer le cryptogramme de sa carte par courrier électronique, messagerie instantanée ou téléphone.

ARTICLE 6 – ANNULATION, MODIFICATION ET NON-PRÉSENTATION DU CLIENT

- 6.1** Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation de quatorze jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.
- 6.2** Les conditions particulières du tarif réservé déterminent les délais et frais d'annulation ou de modification. Elles sont portées à la connaissance du Client avant la réservation et rappelées dans la confirmation.
- 6.3** Lorsqu'un tarif est indiqué comme non annulable, non modifiable et/ou non remboursable, les sommes prévues par les conditions particulières restent acquises à l'Hôtel en cas d'annulation, de modification refusée, de non-présentation ou de départ anticipé, sauf disposition légale impérative, accord commercial de l'Hôtel ou inexécution imputable à celui-ci.
- 6.4** Lorsque le tarif autorise une annulation ou une modification, la demande doit parvenir à l'Hôtel par le moyen indiqué dans la confirmation. Elle ne prend effet qu'après réception par le Client d'un accusé de réception ou d'une confirmation écrite de l'Hôtel.
- 6.5** En cas de non-présentation à la date prévue, sans annulation dans le délai applicable, l'Hôtel peut facturer ou conserver les sommes prévues par les conditions particulières. Sauf accord écrit, l'Hôtel n'est pas tenu de conserver la chambre pour les nuits suivantes.
- 6.6** En cas d'interruption du séjour du fait du Client, les nuitées et prestations restent dues selon les conditions du tarif, sous réserve de toute disposition légale impérative et des économies éventuellement réalisées par l'Hôtel lorsque le droit applicable l'exige.
- 6.7** La réservation est nominative. Elle ne peut être cédée à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'Hôtel. Le Client ayant réservé plusieurs chambres répond de la transmission des conditions contractuelles aux autres occupants, sans préjudice des droits propres de chacun.

ARTICLE 7 – ARRIVÉE, DÉPART ET OCCUPATION DES CHAMBRES

- 7.1** Les horaires de mise à disposition et de libération de la chambre sont ceux indiqués dans la confirmation de réservation ou communiqués par l'Hôtel. Sauf indication contraire, la chambre doit être libérée au plus tard à 12 heures le jour du départ.
- 7.2** Toute arrivée après l'heure limite indiquée doit être signalée à l'Hôtel. En l'absence d'information, la situation peut être traitée comme une non-présentation selon les conditions du tarif.
- 7.3** Un départ tardif est soumis à disponibilité et à l'accord préalable de l'Hôtel. Les frais applicables sont communiqués au Client avant son acceptation. Si la chambre n'est pas libérée malgré la demande de l'Hôtel, une indemnité pouvant atteindre le prix d'une nuit supplémentaire peut être facturée, à proportion du préjudice subi.
- 7.4** Le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité maximale de la chambre. Toute personne supplémentaire doit être déclarée et acceptée par l'Hôtel, avec application éventuelle d'un supplément porté à la connaissance du Client.

ARTICLE 8 – MINEURS, BESOINS PARTICULIERS ET ANIMAUX

- 8.1** Les mineurs doivent être accompagnés d'un représentant légal ou d'un adulte dûment autorisé. L'Hôtel peut demander tout document raisonnablement nécessaire à la sécurité du mineur et à la vérification de cette autorisation.
- 8.2** La disponibilité et le prix des lits bébé, lits supplémentaires, équipements d'accessibilité et autres équipements particuliers doivent être confirmés par l'Hôtel avant le séjour.
- 8.3** L'admission des animaux, les catégories acceptées, les espaces accessibles et les éventuels suppléments sont ceux indiqués dans l'offre ou confirmés par écrit par l'Hôtel. Les chiens guides d'aveugle ou d'assistance sont admis conformément à la réglementation applicable.

ARTICLE 9 – SÉJOUR, RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET SÉCURITÉ

- 9.1** Le Client et les occupants doivent respecter le règlement intérieur, les consignes de sécurité, la tranquillité des lieux, le personnel, les autres clients et les équipements de l'Hôtel. Le règlement intérieur est disponible à la réception.
- 9.2** En cas de manquement grave ou répété, notamment violence, menace, harcèlement, mise en danger, activité illicite, nuisance excessive ou dégradation volontaire, l'Hôtel peut mettre fin au séjour après une mise en demeure lorsque les circonstances le permettent. Les prestations consommées, les dommages justifiés et les conséquences tarifaires prévues au contrat restent dus, sans pénalité manifestement disproportionnée.
- 9.3** L'interdiction de fumer ou devapoter s'applique dans les espaces signalés comme tels. Les frais de nettoyage ou de remise en état ne peuvent être facturés que s'ils correspondent à un dommage ou à une intervention justifiée.
- 9.4** Le Client répond des dégradations et disparitions imputables à lui-même, aux occupants ou aux personnes qu'il introduit dans l'Hôtel. Toute somme facturée à ce titre doit correspondre à un préjudice réel et être justifiée.

ARTICLE 10 – FICHE INDIVIDUELLE DE POLICE ET IDENTIFICATION

- 10.1** Conformément aux articles R. 814-1 et suivants du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, tout client étranger, y compris ressortissant de l'Union européenne, peut être invité à remplir et signer une fiche individuelle de police. Les mineurs étrangers de moins de quinze ans peuvent figurer sur la fiche de l'adulte qui les accompagne.
- 10.2** Ces fiches sont conservées pendant six mois et ne sont communiquées, sur demande, qu'aux services de police et unités de gendarmerie compétents.
- 10.3** Une pièce d'identité peut également être demandée lorsqu'elle est nécessaire à la vérification de la réservation, à la prévention de la fraude, au respect d'une obligation légale ou à la sécurité de l'établissement. L'Hôtel n'en conserve pas de copie sans base légale ou motif légitime dûment identifié.

ARTICLE 11 – ACCÈS WI-FI

- 11.1** L'Hôtel peut proposer un accès Wi-Fi. Le Client l'utilise de manière licite et s'interdit notamment toute atteinte à la sécurité des réseaux, aux droits de propriété intellectuelle, à la vie privée ou à l'ordre public.
- 11.2** L'Hôtel peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour assurer la sécurité et la disponibilité du réseau. Il ne garantit pas un débit ou une disponibilité permanente lorsque l'interruption résulte de contraintes techniques, de maintenance ou d'un événement extérieur qu'il ne pouvait raisonnablement maîtriser.

ARTICLE 12 – RELOGEMENT ET INDISPONIBILITÉ

- 12.1** Si, malgré une réservation confirmée, l'Hôtel ne peut mettre à disposition la chambre réservée pour une cause qui lui est imputable, il propose, dans la mesure du possible, un hébergement de catégorie au moins équivalente et de prestations comparables.
- 12.2** Dans ce cas, le surcoût raisonnable de l'hébergement de remplacement et le transport entre les établissements sont pris en charge par l'Hôtel. Si le Client refuse une proposition objectivement

équivalente ou si aucun relogement approprié n'est disponible, les prestations non fournies sont remboursées, sans préjudice des autres droits du Client.

ARTICLE 13 – ERREURS MANIFESTES ET DISPONIBILITÉ

- 13.1** En cas d'erreur manifeste de prix, de description ou de disponibilité qu'un consommateur raisonnablement attentif ne pouvait ignorer, l'Hôtel informe le Client sans délai et lui propose, selon les circonstances, de maintenir la réservation au prix correct ou de l'annuler sans frais avec remboursement intégral des sommes versées.
- 13.2** L'Hôtel ne peut annuler une réservation confirmée en invoquant une simple erreur interne qui ne présente pas un caractère manifeste pour le Client, sauf accord de celui-ci ou droit prévu par une disposition légale impérative.
- 13.3** Les photographies et représentations présentent les catégories de chambres et les espaces de manière aussi fidèle que possible. Des différences mineures de décoration, de mobilier, de configuration ou de vue peuvent exister entre des chambres d'une même catégorie, sans altérer les caractéristiques essentielles de la prestation réservée.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ, BAGAGES ET OBJETS DE VALEUR

- 14.1** L'Hôtel répond de la bonne exécution des obligations résultant du contrat dans les conditions prévues par la loi. Sa responsabilité ne peut être exclue ou limitée en cas de faute lourde, de dol, d'atteinte à l'intégrité physique ou lorsqu'une disposition impérative l'interdit.
- 14.2** L'Hôtel n'est pas responsable d'une inexécution imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un événement de force majeure, sous réserve des règles légales applicables.
- 14.3** La responsabilité de l'Hôtel concernant les effets, bagages et objets apportés par les voyageurs est régie par les articles 1952 et suivants du Code civil. Le Client est invité à utiliser les dispositifs de sécurité mis à sa disposition et à remettre à l'Hôtel les objets nécessitant un dépôt spécifique, dans les conditions communiquées sur place.

ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE

- 15.1** Constitue un cas de force majeure tout événement répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil, échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.
- 15.2** La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. L'exécution des obligations affectées est suspendue pendant la durée de l'empêchement. Si l'empêchement est définitif ou justifie la résolution du contrat selon la loi, les prestations non exécutées donnent lieu au remboursement des sommes correspondantes, sous réserve des frais définitivement engagés lorsqu'ils peuvent légalement rester à la charge du Client.

ARTICLE 16 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 16.1** La SOCIÉTÉ LE « M » DE MEGÈVE agit en qualité de responsable du traitement pour les données qu'elle collecte directement dans le cadre de la réservation et du séjour. Elle peut être contactée à l'adresse direction@mdemegeve.com ou à son adresse postale, à l'attention du service chargé de la protection des données.
- 16.2** Les données sont notamment traitées afin de gérer les demandes, réservations, paiements, séjours, préférences et réclamations ; respecter les obligations légales et comptables ; prévenir la fraude et assurer la sécurité ; établir des statistiques ; et, lorsque la réglementation le permet, adresser des communications commerciales.
- 16.3** Selon les finalités, les traitements reposent sur l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime de l'Hôtel ou le consentement du Client lorsqu'il est requis.
- 16.4** Les données sont accessibles aux services habilités de l'Hôtel et, dans la limite nécessaire, à ses sous-traitants et partenaires techniques, notamment les prestataires de réservation, de paiement,

d'hébergement informatique et de communication. Elles peuvent être communiquées aux autorités légalement habilitées.

16.5 Les données sont conservées pendant une durée proportionnée à leur finalité, puis archivées pendant les délais légaux de prescription et de conservation. Les durées détaillées ainsi que les garanties applicables aux éventuels transferts hors de l'Espace économique européen figurent dans la politique de confidentialité accessible sur le site de l'Hôtel.

16.6 Le Client dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité, de retrait de son consentement et de définition de directives relatives au sort de ses données après son décès. Il peut exercer ses droits aux coordonnées indiquées à l'article 16.1 et introduire une réclamation auprès de la CNIL, www.cnil.fr.

16.7 Toute prospection électronique est effectuée conformément à la réglementation. Chaque message commercial comporte un moyen simple de se désinscrire. Lorsqu'un numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la conclusion du contrat, il est rappelé qu'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales suppose, sauf exception légale, le consentement préalable du consommateur, lequel peut être retiré à tout moment.

ARTICLE 17 – PREUVE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

17.1 La validation de la réservation, accompagnée de l'acceptation des CGV et des conditions particulières, manifeste le consentement du Client et l'oblige au paiement selon les modalités convenues.

17.2 Les confirmations, échanges électroniques, journaux de connexion et enregistrements des systèmes de réservation et de paiement sont conservés dans des conditions garantissant raisonnablement leur intégrité et peuvent constituer des éléments de preuve, sans priver le Client de la possibilité d'apporter une preuve contraire.

17.3 L'adresse IP et les données techniques nécessaires peuvent être enregistrées à des fins de sécurité, de preuve et de prévention de la fraude, conformément à la politique de confidentialité.

ARTICLE 18 – RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

18.1 Toute difficulté doit être signalée dès que possible à l'Hôtel afin qu'une solution puisse être recherchée pendant le séjour. Une réclamation peut ensuite être adressée par écrit à : Direction de l'Hôtel Le M de Megève, 15 route de Rochebrune, 74120 Megève, ou direction@mdemegeve.com. Il est recommandé de joindre la référence de réservation et les justificatifs utiles.

18.2 À défaut de réponse satisfaisante après une réclamation écrite préalable, le Client consommateur peut saisir gratuitement, dans le délai d'un an à compter de cette réclamation, le médiateur de la consommation dont relève l'Hôtel : AME Conso, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris – www.mediationconso-ame.com, sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation.

18.3 La médiation ne prive aucune partie du droit de saisir une juridiction compétente.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

19.1 Les présentes CGV et le contrat sont régis par le droit français, sous réserve des dispositions impératives plus protectrices éventuellement applicables au consommateur résidant dans un autre État.

19.2 À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige peut être porté devant toute juridiction compétente selon les règles applicables. Le consommateur peut notamment saisir, outre les juridictions territorialement compétentes de droit commun, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 20 – DISPOSITIONS FINALES

20.1 Si une stipulation est déclarée nulle, illégale ou inopposable, les autres stipulations demeurent applicables, sauf si cette stipulation était déterminante de l'engagement des parties.

20.2 Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une stipulation ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

20.3 Les présentes CGV sont disponibles en français. Toute traduction est fournie à titre de commodité ; en cas de divergence, la version française prévaut, sous réserve des règles impératives applicables.

LE M DE MEGÈVE

15 route de Rochebrune – 74120 Megève – France

+33 (0)4 50 21 41 09 – reservation@mdemegeve.com – www.mdemegeve.com