

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

## LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE

### ARTICLE 1 : SOCIÉTÉ

---

La société GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE, est une société par actions simplifiée à associé unique au capital de 24 391,84€, ayant son siège social 9 RUE MICHELET 35400 SAINT-MALO, immatriculée au Registre National des Entreprises sous le numéro 895 880 714 (ci-après « *LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE* »).

Numéro de TVA intracommunautaire : FR07895880714

Pour nous contacter : [hotel@courtoisville.com](mailto:hotel@courtoisville.com)

Téléphone : +33 (0)2 99 40 83 83

La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE propose des prestations d'hébergement, de restauration, et locations de salles de séminaire dans son hôtel éponyme situé à Saint-Malo.

### ARTICLE 2. OBJET

---

Les présentes CGS de service (ci-après les « *CGS* ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services, réservées par téléphone, ou à la suite de la signature d'un devis ou directement à la réception de l'hôtel, réalisées par LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE (ci-après les « *Prestations* ») au profit de ses clients professionnels ou consommateurs (ci-après le(s) « *Client(s)* »).

Certaines stipulations des présentes CGS peuvent varier en raison de la qualité de professionnel ou de consommateur du Client.

Les CGS précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement, et de réalisation des Prestations commandées par les Clients, ainsi que l'ensemble des obligations des parties dans le cadre de la réalisation des Prestations.

Les CGS s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont communiquées au Client avec le devis et en tout état de cause avant toute réservation par e-mail et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Toutes autres conditions émanant du Client, sous réserve qu'elles ne soient pas en contradiction avec les présentes ne seront valables que si elles ont été acceptées par LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE, de manière préalable et expresse.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les CGS, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue des dites conditions ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

## **ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS - RÉSERVATION**

---

LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE offre différentes Prestations comprenant les services de réservation de chambres d'hôtel et suites, ainsi que d'autres Services.

Le détail des Prestations peut être consulté à l'hôtel et fait également l'objet d'un descriptif sur le site internet « <https://www.hotel-saint-malo-courtoisville.com/> » (individuellement le « Site »), et est en tout état de cause transmis avec le devis, lors de la réservation à l'hôtel et à l'occasion de l'e-mail de confirmation.

### **3.1 Prestations d'hébergement**

Les caractéristiques essentielles des Prestations offertes, les dates de disponibilité, le prix, les options, les conditions de paiements, ainsi que les conditions particulières relatives notamment aux politiques et conditions d'annulation, heure d'arrivée, l'accès au Wifi, l'admissibilité des animaux (tenus en laisse et à l'exclusion de l'accès au restaurant, au spa et des salles de séminaires) etc, sont disponibles à la réception, par téléphone et sur le Site.

Ces conditions particulières sont communiquées au Client avant toute réservation.

Les chambres et suites offertes à la réservation et présentées sur le Site font l'objet d'un descriptif par catégorie mentionnant les caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies affichées sur le Site présentent fidèlement le niveau d'équipements et de commodités de chaque catégorie de chambres. Cependant, la chambre attribuée au Client peut présenter des différences minimales avec la chambre servant d'illustration sur le Site.

### **3.2 Prestations complémentaires ou indépendants de l'hébergement**

LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE offre également des Prestations complémentaires ou indépendants, incluant le petit déjeuner, une offre de restauration dans le restaurant LE 1906, des services de dégustation de vin, la réservation d'offres combinées, la réservation de salles de séminaire, journée d'étude.

L'hôtel propose également un parking privé pour toute réservation de chambre sous réserve de disponibilité.

Ce service devra faire l'objet d'une réservation à la réception de l'hôtel et seront le cas échéant facturés en sus du prix de l'hébergement aux conditions applicables le jour de leur réservation.

### **3.3 Coffrets et chèques cadeaux**

LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE propose également des bons cadeaux et chèques cadeaux sur mesure dont le montant est à dépenser à l'hôtel ou au restaurant via le site <https://cadeaux.bl-hotels.com/>

Chaque bon cadeau fait l'objet d'une description sur le Site. Ce descriptif mentionne les caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Les photographies présentes sur le Site ne constituent pas un document contractuel.

Le descriptif des caractéristiques de la Prestation est transmis au Client avant la réservation.

Les bons cadeaux sont valables 1 an à compter de leur date d'achat. En cas de dépassement de leur date de validité, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas exceptionnel (crise sanitaire, fermeture...) où il pourra être procédé avec l'accord du Client à une prorogation de la période de validité du bon ou son remboursement.

En outre, la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE ne garantit en aucun cas la disponibilité des Prestations aux jours et heures désirées par le Client, en particulier en cas de réservation proche de la date de fin de validité du bon. Il est fortement recommandé de réserver suffisamment à l'avance en amont de la date d'expiration du bon cadeau.

### **3.4 Salles de séminaire**

La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE dispose de 4 salles de séminaires et salons dont les caractéristiques sont adressées sur demande par téléphone et par e-mail, en particulier à l'occasion de l'établissement du devis via la plateforme Backyou disponible à l'adresse <https://www.hotel-saint-malo-courtoisville.com/seminaires>. Le Client peut à tout moment au cours de la réservation demander des précisions à la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE.

Le devis est communiqué au Client avant toute réservation.

Les salles de séminaire et salons sont disponibles selon les heures convenues dans le devis.

Tout dépassement de ces horaires pourra donner lieu à une facturation complémentaire en fonction du retard.

## **ARTICLE 4. CARACTÉRISTIQUES DE L'HÉBERGEMENT ET PRISE DE POSSESSION, SERVICES COMPLÉMENTAIRES**

---

Les chambres et suites sont disponibles à partir de 15h et doivent être libérées au plus tard à 12h le jour du départ.

L'hôtel, les chambres et les suites sont entièrement non-fumeur, ce que le Client s'engage à respecter. A défaut, la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE pourra appliquer une indemnité correspondant aux frais de nettoyage de la chambre, outre une pénalité de 150€ par jour.

Les chats et les chiens sont acceptés au sein de l'établissement, tenus en laisse à l'exclusion des salles de réunion, du spa et du restaurant. Un supplément de 25€ par jour et par animal sera appliqué.

## **ARTICLE 5. FORMATION DU CONTRAT**

---

Le contrat est formé entre la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE et le Client dès l'accord sur les Prestations et sur les dates de leur réalisation.

Lorsqu'il réserve par téléphone, la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE adresse un e-mail de prise en compte de la réservation avec les caractéristiques des Prestations et les présentes CGS préalablement à la confirmation de réservation par le Client.

La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE adresse au Client un e-mail de confirmation de la réservation avec les caractéristiques des Prestations réservées.

A défaut d'email de confirmation, le Client doit contacter l'hôtel pour vérifier l'état de sa réservation.

## **ARTICLE 6. PRIX ET PAIEMENT**

---

Les prix afférents à la réservation des Prestations sont indiqués avant, lors et après la réservation.

Pour les Prestations d'Hébergement, les prix indiqués s'entendent nets par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.

Lors de la confirmation de la réservation d'un hébergement, le prix total est indiqué au Client en montant TTC en euros.

Sauf mention contraire sur la confirmation de commande, les options (par exemple, petit déjeuner, demi-pension, pension complète etc.) ne sont pas incluses dans le prix.

La taxe de séjour est à régler directement sur place auprès du GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE.

De manière générale, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires en chambre, telles que l'assurance de protection civile, les dépenses de blanchisserie, de téléphone, les consommations de boissons, de room service, les pourboires et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur le prix indiqué à la date de facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur le prix indiqué à la date de la facturation.

Enfin, certaines offres promotionnelles sont uniquement disponibles sur le Site et sont vendues exclusivement sur internet et en aucun cas à la réception du GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE.

## **ARTICLE 7. MODALITÉS DE PAIEMENT**

---

Le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express, cette liste étant susceptible d'évoluer), ainsi que sa date de validité (valable à la date du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un paiement ou d'un prépaiement.

Le paiement des Prestations réservées s'effectuera :

- Soit à la réservation pour les Prestations non annulables / non modifiables / non remboursables ;
- Soit sur place au GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE le jour de son séjour dans les autres cas et pour les Prestations complémentaires qui n'auraient pas fait l'objet d'un paiement lors de la réservation. Il pourra être demandé au client de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Dans le cadre des offres dites « flexibles » :

### **1. Pré-autorisation avant l'arrivée**

Vingt-quatre (24) heures avant l'arrivée, une pré-autorisation correspondant au montant total des nuitées réservées est effectuée. Cette somme pourra être utilisée pour le règlement du séjour au moment du départ. En cas de refus ou de montant insuffisant, le Client devra fournir un autre moyen de paiement avant l'accès à la chambre.

### **2. Dépenses additionnelles**

À l'arrivée, une pré-autorisation supplémentaire de 100 € par nuit, plafonnée à 300 €, est demandée afin de couvrir d'éventuelles dépenses annexes (extras, consommations, prestations supplémentaires). Cette somme n'est débitée qu'en cas de consommation effective. À défaut, elle est libérée après le départ, selon les délais propres à la banque du Client.

En cas de paiement par carte bancaire ou privative, le débit sera effectué dès validation du paiement du Client. L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE pourra, deux semaines avant le jour de l'arrivée du Client, faire une autorisation de débiter la carte bancaire en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations réservées pour les offres aux meilleurs prix. Lorsque le Client effectue une réservation pour une offre flexible, son compte n'est pas débité : seule une empreinte de sa carte de crédit est enregistrée par mesure de sécurité.

En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au prix tout compris lors des réservations d'offres prépayés.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement utilisé pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'achat de Services.

La carte de paiement du Client fait l'objet d'un examen de validité par le partenaire fournisseur de la solution de paiement et peut être refusée notamment en cas de vol de la carte, carte bloquée, plafond atteint, etc. Dans une hypothèse de refus, le Client devra faire le nécessaire auprès de son établissement bancaire et de la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE pour s'assurer d'un paiement valide.

Si le Client ne se présente pas à l'hôtel et qu'il n'a pas annulé sa réservation selon les conditions d'annulation applicables, alors le prix des Prestations sera débité selon les conditions d'annulations choisies.

Si le Client est un professionnel : tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans formalités l'octroi d'une pénalité de retard assise sur les sommes restant dues, égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de l'échéance majoré de 10 points avec un minimum de 100 €. La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE pourra également demander au Client le versement d'une indemnité forfaitaire d'un minimum de 40 € en couverture des frais administratifs et de recouvrement occasionné par le traitement de l'impayé.

## **ARTICLE 8. ANNULATIONS ET MODIFICATION PAR LE CLIENT**

---

Les conditions d'annulation et de modification des prestations d'hébergement sont déterminées par l'offre tarifaire spécifique choisie par le Client. Seules les offres présentées comme flexibles ou annulables permettent ces actions, selon les modalités ci-dessous.

### **8.1 Préavis à respecter**

Pour annuler ou modifier une réservation sans frais, le Client doit respecter le préavis indiqué dans les conditions de son tarif. Sauf mention contraire, ce préavis est défini comme suit :

Préavis de 24 heures : La demande doit être effectuée au plus tard la veille du jour d'arrivée, avant 15h00 (heure de Paris).

Préavis de 48 heures : La demande doit être effectuée au plus tard deux jours avant le jour d'arrivée, avant 15h00 (heure de Paris).

Préavis de 14 jours : La demande doit être effectuée au plus tard 14 jours calendaires avant la date d'arrivée, avant 15h00 (heure de Paris).

Les conditions spécifiques applicables au séjour du Client sont détaillées sur sa confirmation de réservation.

## **8.2 Modalités d'annulation**

Toute annulation demandée après l'expiration du préavis, ou toute non-présentation à l'hôtel, entraînera la facturation de pénalités soit la totalité du séjour, sauf mention contraire, conformément aux conditions du tarif réservé.

## **8.3 Modalités de modification**

Toute demande de modification doit être formulée par écrit et est soumise à la disponibilité de l'hôtel. Si la modification est acceptée, elle entraînera l'application des tarifs en vigueur au jour de la demande pour les nouvelles dates et/ou prestations. Toute différence de prix sera facturée en supplément au Client.

Dans les autres cas, les réservations sont fermes et le prix des Prestations sera prélevé dès la réservation et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation, la totalité des sommes payées par le Client étant conservées par la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE à titre d'arrhes au sens des articles 1590 du Code civil et L. 214-1 du Code de la consommation. Les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement, elles correspondent au montant des Prestations débitées soit le montant total indiqué lors de la réservation et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client.

Sans préjudice des dispositions qui précèdent, dans le cas d'une non-présentation du Client le premier et le deuxième jour de la réservation de sa Prestation, la réservation du Client sera intégralement annulée et la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE remettra les Prestations en vente.

# **ARTICLE 9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

---

Le Client est seul responsable de son choix des Prestations et de leur adéquation à ses besoins. La responsabilité de la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE ne pourra être recherchée à ce titre.

Le Client s'engage à payer les prix des prestations définitivement réservées. Tout paiement frauduleux, irrégulier ou incomplet entraînera, à supposer le contrat conclu, l'annulation immédiate des Prestations. Il s'engage à respecter les conditions particulières applicables au sein de l'hôtel.

En particulier, il devra en tout lieu porter une tenue adéquate et correcte (en particulier lors des allers et venues vers le restaurant LE 1906), et avoir à l'égard du personnel de l'hôtel et des autres clients un comportement adéquat.

Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'hôtel (notamment le réseau WiFi) 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'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client devra accepter la politique de sécurité et d'utilisation des moyens informatiques préalablement à tout usage.

Le Client ne devra pas fumer au sein de l'hôtel, ses chambres, des restaurants et des salles de séminaires. Il ne devra en aucun cas perturber le bon fonctionnement de l'hôtel ou compromettre la sécurité de l'établissement ou des personnes. Si tel est le cas, LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE pourra appliquer une pénalité de 150€ par personne.

D'une manière générale, le Client devra en tout temps avoir un comportement correct et s'interdit tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ou contraire au Règlement intérieur applicable le cas échéant. A défaut, le directeur de l'hôtel ou toute personne habilitée pourra demander au Client de quitter l'hôtel sans qu'aucune indemnité ne puisse être due, ni aucun remboursement réalisé. Si le Client n'a pas acquitté le prix des Prestations, il devra immédiatement régler avant de quitter l'hôtel.

Le Client est seul responsable des objets du coffre-fort, de ses effets personnels.

## **ARTICLE 10. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'HÔTEL**

---

La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE s'engage à fournir les Prestations conformément aux CGS et aux conditions particulières avec la diligence et la compétence d'un bon professionnel.

Elle n'est tenue à ce titre que d'une obligation de moyens.

La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE s'efforce de publier des photographies et textes pour illustrer de la façon la plus fidèle possible les Prestations. Toutefois, il est rappelé que des variations peuvent intervenir, notamment en raison de ce que la présentation est faite par catégorie et que des modifications de décoration et de mobilier peuvent être effectuées dans les chambres et les lieux de réalisation des Prestations. Dès lors, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité, et ne pourra annuler sa réservation en raison de variations qui ne porteraient pas sur les caractéristiques essentielles des Prestations.

En cas d'impossibilité d'exécuter la Prestation ou en cas de force majeure, et notamment de mettre à disposition du Client la chambre réservée, la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, sous réserve de l'accord préalable du Client. La société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE conserve la charge des frais raisonnables impliqués par le transfert, à l'exclusion de toute indemnité.

En tout état de cause, la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE ne pourra être tenu responsable de tous les dommages indirects résultant de l'exécution des Prestations, tels que pertes d'exploitations, perte de clientèle, préjudice d'image.

## **ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES**

---

Le Client est informé que pour les besoins de la réservation, de l'exécution, de la facturation des Prestations, de la gestion du compte client et pour le suivi de la relation commerciale, la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE collecte et traite des données à caractère personnel du Client.

Certaines informations sont obligatoires pour la réservation et l'exécution des Prestations. Elles sont confidentielles.

Les conditions de traitement des données personnelles figurent dans la politique de confidentialité figurant à l'adresse suivante : <https://www.hotel-saint-malo-courtoisville.com/politique-de-confidentialite>

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de mise à jour, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire à la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE, aux coordonnées indiquées en tête des CGS, en indiquant ses nom, prénom et adresse email. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Client est également informé de son droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, soit via le site internet BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr/>), soit par courrier adressé à l'adresse suivante : Worldline – Service Bloctel CS61311 – 41013 Blois Cedex.

## **ARTICLE 12. LOI APPLICABLE ET LITIGES**

---

Les présentes CGS et tout contrat relatif à l'exécution des Prestation sont soumis au droit français.

Dans l'hypothèse où le Client est un professionnel, tout différend né à l'occasion de la formation, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du contrat portant sur les Prestations sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège social de la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE.

Dans l'hypothèse où le Client est un consommateur, les présentes CGS ne font pas obstacle à l'application des dispositions impératives protectrices applicables du pays de résidence du Client.

Le Client est informé qu'en cas d'absence de résolution d'un litige à l'amiable après avoir saisi la société LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE, et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et Voyage à l'adresse « Médiateur Tourisme Voyage – MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 » ou en ligne à l'adresse internet suivante : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

### **ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

En cas de rétractation de votre commande de prestation de spa ou de carte cadeau passée sur le Site, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire par courrier ou par email : [hotel@courtoisville.com](mailto:hotel@courtoisville.com)

A l'attention de La Direction de l'Hôtel LE GRAND HÔTEL DE COURTOISVILLE

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la présentation de service(\*) ci-dessous :

Commandé le ..... / Reçu le ..... (\*)

Numéro de la commande : .....

Nom du/des consommateur(s) : .....

Adresse du/des consommateur(s) : .....

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :



Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile