

Conditions générales de vente

ATLANTIC HÔTEL · ÎLE D'YEU

Atlantic Hôtel – SAS YEU ATLANTIC

SAS au capital de 300 000 euros

3 Quai Carnot, 85350 L'île d'Yeu

SIRET : 848 269 528 00016

R.C.S. La Roche-sur-Yon

TVA intracommunautaire : FR16848269528

Téléphone : 02.51.58.38.80.

E-mail : contact@atlantichotelyeu.com

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toute réservation effectuée directement auprès de l'Atlantic Hôtel (téléphone, e-mail, courrier ou directement auprès de la réception), ainsi qu'aux réservations effectuées par l'intermédiaire de plateformes de réservation en ligne, sous réserve des conditions particulières éventuellement applicables à ces plateformes.

Le fait de procéder à une réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente, qui sont accessibles au client avant la conclusion de la réservation.

- **Article 1 Réserveation et confirmation**

La réserveation devient ferme et définitive à compter de la confirmation de l'établissement et du règlement de la totalité du prix du séjour, selon les modalités indiquées lors de la réserveation. Les sommes versées par le client au moment de la réserveation constituent un paiement du prix du séjour et ne sont pas qualifiées d'arrhes, sauf mention expresse contraire dans les conditions particulières du tarif réservé.

Les conditions tarifaires, notamment les conditions de modification, d'annulation et de remboursement, sont celles indiquées au client au moment de la réserveation et rappelées dans la confirmation de réserveation.

Avant tout paiement, une option de réserveation non ferme peut être accordée par l'hôtel. L'hôtel se réserve le droit de ne pas accepter d'option selon ses capacités d'accueil.

Le Client est seul responsable du choix de son hébergement, des services et des prestations ainsi que de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'hôtel ne puisse être recherchée à cet égard. Toute réserveation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute réserveation faite pour autrui doit être faite au nom du tiers titulaire du séjour. Si le client constate une erreur dans sa réserveation (dates, nombre de personnes ...) celui-ci devra en avertir l'établissement en appliquant ces présentes conditions concernant les modifications de séjour. Chaque client doit être muni d'une pièce d'identité valide, laquelle pourra être demandée par la réception.

- **Article 2 Prix et taxe de séjour**

Les prix sont indiqués en Euros et TTC, taxe de séjour en sus, pour un nombre déterminé de personnes par chambre et pour la date choisie. Le petit déjeuner et autres services sont facturés en supplément par personne et par jour. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur le jour de la réalisation de la réserveation. Les tarifs sont majorés de la taxe de séjour. Ils peuvent être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc.

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client lors de la réserveation. Ils comprennent les prestations expressément indiquées lors de la réserveation et sont exprimés en euros toutes taxes comprises.

Les éventuels services ou prestations supplémentaires sont facturés au tarif en vigueur au jour de leur consommation, après information du client.

La taxe de séjour fixée par notre commune est de 1,87 € /jour/adulte (à partir de 18 ans), à régler sur place.

• Article 3 Paiement et garanties

En cas de réservation sur un site de réservation en ligne (Booking ou site de l'hôtel), le règlement de la totalité du séjour s'effectue en ligne, à l'exclusion de la taxe de séjour.

En cas de réservation par téléphone ou courriel, un lien sera envoyé par mail invitant le client à régler la totalité du séjour, à l'exclusion de la taxe de séjour. Ce n'est qu'à réception de ce règlement que la réservation devient effective. Pour que sa réservation soit effective, le client peut également choisir de régler la totalité du séjour en chèque, en chèques vacances ou par virement bancaire (uniquement si ces moyens de paiement sont reçus au moins 7 jours avant la date prévue d'arrivée). Le chèque sera alors encaissé dès sa réception, tandis que les chèques vacances seront gardés et encaissés uniquement 7 jours avant la date d'arrivée conformément aux conditions d'annulation. L'envoi de chèque et chèques vacances se fait sous l'unique responsabilité du client, de telle sorte que la responsabilité de l'hôtel ne pourra être engagée.

Les moyens de paiement acceptés par l'établissement sont les suivants :

- Carte bancaire : Visa, Mastercard et American Express ;
- Chèques-vacances ANCV et ANCV Connect, selon les conditions applicables ;
- Chèque, dans les conditions précisées par l'établissement ;
- Virement bancaire, sous réserve du respect du délai nécessaire à sa réception.

Le règlement des prestations supplémentaires consommées pendant le séjour est exigible au plus tard au moment du départ. Aucun crédit ou paiement différé n'est accordé, sauf accord exprès et préalable de l'établissement. Toute somme due à l'établissement et non réglée à son échéance pourra faire l'objet d'une mise en demeure de paiement. Les frais éventuellement engagés pour le recouvrement d'une créance seront appliqués conformément aux dispositions légales en vigueur.

À l'arrivée, l'hôtel peut effectuer une préautorisation bancaire sur la carte utilisée pour la réservation, d'un montant de 50 € par nuit, dans la limite de 200 € par séjour. Cette préautorisation constitue une garantie et ne correspond pas à un débit immédiat. Elle peut être utilisée, dans la limite des sommes effectivement dues, pour couvrir notamment les dégradations, pertes ou prestations supplémentaires non réglées par le client. Après le départ, sous réserve qu'aucune somme ne soit due à l'établissement, la préautorisation est levée selon les délais propres à l'établissement bancaire du client. Si la carte bancaire ayant servi au règlement lors de la réservation est arrivée à expiration avant le début du séjour, alors l'hôtel se réserve le droit de demander au client une carte bancaire valide lors de son arrivée afin d'effectuer une pré-autorisation.

Lorsque le client a fourni une carte bancaire en garantie, celle-ci pourra être utilisée pour régler les sommes effectivement dues, dans le respect des conditions communiquées au client et des règles applicables aux paiements par carte bancaire.

- **Article 4 Modification du séjour**

Toute demande de modification portant notamment sur les dates du séjour, le nombre de personnes ou le nombre de chambres doit être adressée à l'établissement dans les meilleurs délais.

Toute modification est soumise à l'accord préalable de l'établissement et aux disponibilités existantes. Elle peut entraîner une modification du prix lorsque le tarif applicable à la nouvelle réservation est différent.

Les conditions de modification applicables sont celles du tarif réservé et communiquées au client lors de la réservation.

Toute réduction ou interruption du séjour après l'arrivée est soumise aux conditions du tarif réservé. Sauf accord contraire de l'établissement, les nuitées non consommées peuvent rester dues lorsque le tarif réservé le prévoit.

En cas de prolongation de séjour, les conditions générales de l'hôtel s'appliqueront sur les nuits supplémentaires.

- **Article 5 Annulation et non présentation**

Toute demande d'annulation doit être effectuée par écrit (e-mail ou courrier). L'annulation n'est effective qu'après confirmation écrite de sa prise en compte par l'établissement.

Tarif à J moins 7 jours

Pour toute réservation effectuée selon le tarif à J-7 jours :

En cas d'annulation effectuée plus de 7 jours avant la date prévue d'arrivée, des frais de 10 € par chambre annulée seront appliqués ;

En cas d'annulation effectuée 7 jours ou moins avant la date prévue d'arrivée, le montant total du séjour réservé sera dû ;

En cas de non-présentation du client à la date prévue d'arrivée, le montant total du séjour réservé sera dû et la réservation pourra être annulée par l'établissement.

Tarif non annulable

Les réservations effectuées sous un tarif indiqué comme « non annulable, non modifiable et non remboursable » ne peuvent faire l'objet d'une annulation, d'une modification ou d'un remboursement, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Groupes de cinq chambres et plus

En cas d'annulation effectuée plus de 30 jours avant la date prévue d'arrivée, des frais de 10 € par chambre annulée seront appliqués ;

En cas d'annulation effectuée 30 jours ou moins avant la date prévue d'arrivée, le montant total du séjour réservé sera dû ;

En cas de non-présentation du client à la date prévue d'arrivée, le montant total du séjour réservé sera dû et la réservation pourra être annulée par l'établissement.

Traversées maritimes

En cas d'annulation d'une traversée par la Compagnie Yeu Continent, le client pourra annuler son séjour sans frais jusqu'au jour prévu de son arrivée, sous réserve de pouvoir justifier de l'annulation de la traversée concernée.

En cas d'annulation d'une traversée par la Compagnie Vendéenne, que ce soit au départ de Fromentine ou de Saint-Gilles-Croix-de-Vie, le client devra se rapprocher directement de la Compagnie Yeu Continent afin de vérifier les possibilités de maintien ou de modification de son voyage vers l'Île d'Yeu. L'annulation du séjour sans frais ne pourra être accordée par l'hôtel que sur présentation d'un justificatif de l'annulation de la traversée et sous réserve que celle-ci empêche effectivement le client de rejoindre l'Île d'Yeu.

- **Article 6 Séjours réservés par une entreprise**

Lorsque la réservation est effectuée au nom et pour le compte d'une entreprise, celle-ci est le cocontractant de l'hôtel. Elle est tenue au paiement des prestations qu'elle a réservées, ainsi que des frais d'annulation ou de non-présentation prévus par le tarif accepté. Les dégradations ou pertes imputables aux personnes hébergées dans le cadre de cette réservation peuvent donner lieu à une demande de remboursement correspondant au préjudice effectivement subi, sur présentation des justificatifs disponibles. Une garantie peut être demandée à l'entreprise avant la confirmation de la réservation ; son montant et ses modalités lui sont communiqués préalablement.

- **Article 7 Accueil et utilisation des chambres**

Les chambres sont accessibles à partir de 15 heures et devront impérativement être libérées avant 11 heures le jour du départ. Tout départ après 11 heures est soumis à l'accord préalable de l'hôtel et peut donner lieu à des frais communiqués au client avant leur application.

L'hôtel est ouvert de 8 heures à 20 heures, par conséquent une arrivée en dehors de ces horaires doit être notifiée à l'hôtel dans un délai raisonnable. L'unique accès à l'hôtel se fait par un escalier de 15 marches, dérogation technique des normes handicapées.

Les photographies et illustrations présentes sur le site internet de l'établissement et sur les plateformes de réservation sont destinées à présenter les chambres et les prestations proposées. Des différences mineures de décoration, d'aménagement ou de présentation peuvent exister entre les photographies et la chambre attribuée, sans modifier les caractéristiques essentielles de la prestation réservée.

Afin de respecter des normes de sécurité, tout enfant mineur devra être accompagné d'un adulte dans sa chambre. Les parents devront donc veiller à ce qu'aucun mineur ne se retrouve seul, que cela soit durant la nuit, ou bien durant la journée. Les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leur(s) parent(s) et/ou représentant(s).

Le client s'engage à utiliser la chambre et les espaces communs conformément à leur destination et à respecter la sécurité, la tranquillité des autres clients et le personnel. En cas de comportement grave ou répété, notamment de violences, de menaces, de dégradations ou de non-respect des consignes de sécurité, l'hôtel pourra demander au client de cesser ce comportement. Si la situation le justifie, l'hôtel pourra mettre fin au séjour et demander au client de quitter l'établissement. Les sommes dues au titre des prestations déjà fournies et les éventuels dommages causés resteront exigibles. Le sort des nuits non effectuées sera déterminé selon les circonstances et les règles applicables.

- **Article 8 Animaux de compagnie**

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les animaux de compagnie ne sont pas admis au sein de l'établissement, y compris dans les chambres et les espaces communs.

Le client s'engage à respecter cette interdiction et à signaler la présence éventuelle d'un animal lors de la réservation.

Cette interdiction ne s'applique pas aux chiens guides d'aveugles et aux chiens d'assistance accompagnant les personnes titulaires des justificatifs prévus par la réglementation.

En cas de présentation à l'hôtel avec un animal de compagnie non autorisé, l'établissement pourra refuser l'accès à la chambre et au séjour. Les conditions financières applicables seront celles prévues par le tarif et les conditions d'annulation acceptés lors de la réservation.

- **Article 9 Petit déjeuner**

Le petit déjeuner est servi en buffet dans une salle vue sur le port. Le tarif du petit déjeuner est fixé à 15 euros, pour les enfants de 8 à 12 ans le tarif est fixé à 9.90 euros et pour les enfants de moins de 8 ans, celui-ci est fixé à 7.90 euros.

Le petit déjeuner est servi du lundi au vendredi de 7h30 à 10h (hors jours fériés et vacances scolaires). Le week-end, jours fériés et durant les vacances, le petit déjeuner est servi de 8h à 10h30. Avant tout règlement de petit déjeuner, le client doit vérifier s'il peut bénéficier de cette prestation dans les horaires indiqués précédemment.

Le petit-déjeuner doit être consommé dans la salle prévue à cet effet. Les produits proposés au buffet ne peuvent être emportés hors de cet espace. Toute consommation ou emport de produits en dehors des conditions prévues pourra donner lieu à une facturation correspondant au coût de la prestation ou aux frais effectivement supportés par l'établissement, lorsque cette facturation est justifiée.

- **Article 10 Dommages et frais de remise en état**

Le client est responsable des dégradations, pertes ou dommages causés de son fait, ou du fait des personnes ou animaux dont il répond, aux équipements, installations et biens de l'établissement.

Lorsque des dommages sont constatés, l'établissement pourra demander au client le remboursement du coût réel de la remise en état, du remplacement ou de la réparation, sur présentation, lorsque cela est possible, des justificatifs correspondants.

Chambres non fumeurs

Toutes les chambres sont non-fumeurs. En cas de constat d'une consommation de tabac ayant entraîné la nécessité d'une intervention spécifique de nettoyage ou de remise en état, les frais correspondants pourront être facturés au client sur la base du coût réellement supporté par l'établissement.

Clés et serviettes de plage

En cas de perte d'une clé, des frais de remplacement pourront être facturés au client selon le tarif communiqué par l'établissement.

Les serviettes de plage mises gratuitement à disposition doivent être restituées à la fin du séjour. En cas de perte ou de dégradation, leur coût de remplacement pourra être facturé au client.

- **Article 11 Responsabilité de l'hôtel et effets personnels**

L'établissement met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer la sécurité et le confort de ses clients.

L'établissement ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, ou d'un fait imputable au client ou à un tiers.

L'établissement ne saurait être tenu responsable des interruptions ou perturbations des réseaux ou services extérieurs à l'établissement, notamment des coupures d'électricité imputables au réseau public, sauf faute qui lui serait imputable.

Les clients sont invités à prendre soin de leurs effets personnels et à signaler sans délai à la réception toute perte, tout vol ou toute dégradation constatés dans une chambre, à la bagagerie ou dans le local à vélos. La responsabilité de l'établissement est déterminée conformément aux dispositions légales applicables aux hôteliers, notamment les articles 1952 à 1954 du Code civil. Chaque situation est examinée au regard des circonstances et des justificatifs disponibles. Les objets de valeur peuvent être conservés dans les coffres-forts mis à disposition dans les chambres.

En cas d'indisponibilité de l'établissement, notamment en raison d'un cas de force majeure, d'un problème technique ou de circonstances exceptionnelles empêchant l'exécution de la réservation, l'établissement pourra proposer au client un hébergement dans un établissement de catégorie équivalente ou une solution alternative adaptée, sous réserve des disponibilités.

Lorsque le relogement est proposé à l'initiative de l'établissement en raison de son impossibilité à fournir la prestation réservée, les conditions financières applicables seront communiquées au client et aucune somme supplémentaire ne pourra lui être demandée du seul fait du relogement.

Lorsque la réglementation impose un remboursement ou une autre compensation, les droits du client seront préservés.

- **Article 12 Local à vélos et recharge**

Pour des raisons de sécurité et afin de prévenir les risques d'incendie, la recharge des batteries de vélos électriques est interdite dans les chambres et dans les espaces non prévus à cet effet.

Des prises électriques dédiées sont disponibles dans le local à vélos pour permettre la recharge des batteries dans des conditions adaptées.

Le client reste responsable de l'état et de la conformité de son matériel ainsi que de son utilisation. L'établissement ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'une défaillance ou d'une mauvaise utilisation du matériel appartenant au client, sauf faute qui lui serait imputable.

- **Article 13 Services et partenariats**

Nous proposons à notre clientèle divers partenariats avec des loueurs de vélos. La réservation ainsi que la gestion de celle-ci incombent seulement au client. Le client est seul responsable de sa réservation avec ces dits partenaires, de telle sorte que la responsabilité de l'hôtel ne pourra être retenue en cas de problème. Cela est également le cas en ce qui concerne le partenariat avec le parking BLANCHARD situé à Fromentine.

Il a également été mis en place un partenariat avec la compagnie YEU CONTINENT. Les billets de bateau devront être pris par la réception selon les horaires de traversée choisis par le client, et cela, en fonction des disponibilités restantes. Les billets de bateau seront alors transmis au client uniquement à réception du règlement de ces derniers. Le client, dès réception du mail avec les billets, devra vérifier l'horaire ainsi que leur conformité avec leur réservation (nombre de personnes, passage de vélos ...). Si une erreur est constatée dans la réservation des traversées, le client devra en informer l'hôtel dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation de sa réservation d'hôtel, le client se verra alors également annuler ses billets de bateau, des frais pourront être appliqués conformément aux présentes conditions et aux conditions générales de vente de la compagnie YEU CONTINENT.

Chaque réservation suit les conditions générales de vente des dits partenaires.

- **Article 14 Objets oubliés**

Tout objet trouvé dans l'établissement est conservé pendant une durée raisonnable conformément aux procédures internes de l'établissement.

Le client peut contacter l'hôtel afin de signaler ou récupérer un objet oublié. Lorsque l'objet peut être expédié, les frais d'expédition peuvent être mis à la charge du client après accord préalable de celui-ci.

À l'issue de la période de conservation applicable, l'objet pourra être donné, recyclé, détruit ou traité conformément aux procédures de l'établissement et à la réglementation applicable.

- **Article 15 Réclamations et médiation de la consommation**

Toute réclamation concernant une réservation, une prestation ou le déroulement du séjour doit être adressée en priorité à l'établissement. Les réclamations peuvent être adressées par écrit à l'adresse postale ou à l'adresse e-mail indiquée dans les présentes conditions générales de vente. L'établissement s'engage à examiner toute réclamation avec attention et à apporter une réponse dans les meilleurs délais. Afin de permettre à l'établissement de rechercher une solution amiable, le client est invité à signaler, dans la mesure du possible, tout problème rencontré pendant son séjour dès qu'il en a connaissance.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, le client consommateur est invité à rechercher préalablement une solution amiable avec l'établissement et, le cas échéant, à recourir au dispositif de médiation de la consommation dans les conditions prévues à l'article « Médiation de la consommation ». À défaut de résolution amiable, le consommateur peut saisir la juridiction compétente conformément aux règles de droit commun.

Conformément aux articles L.616-1 et suivants du Code de la consommation, après avoir adressé une réclamation écrite préalable à l'établissement et, en l'absence de réponse satisfaisante ou de réponse dans un délai de 60 jours, le client consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont relève l'établissement.

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)
La Médiation Tourisme et Voyage intervient notamment pour les litiges concernant les professionnels de l'hôtellerie et de l'hébergement.

La saisine du Médiateur peut être effectuée en ligne sur le site : www.mtv.travel ou bien par voie postale : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 8.

Le consommateur doit avoir préalablement effectué une réclamation écrite auprès de l'établissement. La saisine du Médiateur doit intervenir dans un délai de 12 mois à compter de cette première réclamation.

L'établissement Atlantic Hôtel – SAS YEU ATLANTIC, 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 ».

- **Article 16 Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement autres que l'hébergement résidentiel qui doivent être fournies à une date ou pendant une période déterminée.

En conséquence, les réservations de chambres d'hôtel effectuées pour une date ou une période déterminée ne bénéficient pas du délai légal de rétractation de 14 jours.

- **Article 17 Données personnelles**

Dans le cadre de la réservation et de l'exécution du séjour, l'établissement est amené à collecter et traiter certaines données personnelles concernant le client.

Ces données sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les informations relatives aux finalités des traitements, aux durées de conservation, aux destinataires des données et aux droits des personnes sont détaillées dans la politique de confidentialité de l'établissement, accessible à l'adresse suivante :

<https://atlantichotelyeu.com/mentions-legales/>

Le client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, lorsque les conditions légales sont réunies, d'opposition au traitement de ses données.

- **Article 18 Application des conditions générales**

Ces conditions de vente sont modifiables à tout moment, et les conditions applicables seront celles en vigueur à la date où la réservation sera effectuée.