



Conditions Générales de Vente (CGV)

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute réservation de chambre(s) et de prestations annexes (petit-déjeuner, restauration, spa, bar, etc.) effectuée par un client individuel auprès de l'hôtel Cosy Casa BEST OF BOTH****, que ce soit directement (par téléphone, e-mail, site internet) ou via un partenaire. Toute réservation implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV. L'hôtel est un établissement non-fumeur, y compris pour les cigarettes électroniques. Tout non-respect entraînera des frais de désodorisation d'un montant forfaitaire de 250 €.

2. Réservation et confirmation

La réservation devient ferme et définitive lorsque : - Le client a reçu une confirmation écrite de la part de l'hôtel (e-mail ou courrier). - Les coordonnées bancaires ont été communiquées à titre de garantie, ou un acompte versé selon les conditions tarifaires applicables. - Le client a accepté les présentes CGV. L'hôtel se réserve le droit d'annuler toute réservation non garantie ou non confirmée selon les délais mentionnés dans l'offre ou sur le site.

3. Tarifs et taxes

Les prix affichés sont exprimés en euros (€) toutes taxes comprises, hors taxe de séjour perçue pour le compte de la collectivité locale. Les tarifs varient selon la période, la catégorie de chambre et les conditions tarifaires choisies (flexible, non remboursable, promotionnelle, etc.). Le tarif confirmé au moment de la réservation est celui qui s'applique. La taxe de séjour est fixée par la commune de Divonne-les-Bains et est susceptible d'évoluer selon la réglementation en vigueur. Elle est payable sur place lors du départ du client.

4. Conditions de paiement

Le paiement peut être exigé : - soit à l'avance pour les offres non remboursables, - soit à l'arrivée pour les tarifs flexibles. L'hôtel accepte les principaux moyens de paiement (cartes bancaires, virements et espèces). Conformément à la réglementation en vigueur, les paiements en espèces sont limités à 1 000 € maximum par séjour et par client résident fiscal français. Un dépôt de garantie ou une préautorisation bancaire peut être demandé à l'arrivée pour couvrir d'éventuels extras ou dégradations.

5. Conditions d'annulation, de non-présentation et de rétractation

Les conditions d'annulation varient selon le tarif réservé : - Tarif flexible : annulation gratuite jusqu'à 48 heures avant la date d'arrivée (16h00). Passé ce délai ou en cas de non-présentation, le montant de la première nuitée sera facturé. - Tarif non remboursable : aucun remboursement, modification ou report possible, quelle que soit la cause de l'annulation. En cas de départ anticipé, le séjour initial reste dû dans son intégralité.

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, le client ne dispose pas de droit de rétractation sur les prestations de restauration, et dispose d'un droit de rétractation de 48h avant son arrivé sur les services d'hébergement.

6. Arrivée et départ

Arrivée (check-in) : à partir de 16h00 Départ (check-out) : avant 11h00 Tout départ tardif non autorisé pourra entraîner une facturation complémentaire équivalente à 50 % du tarif de la nuitée.



Conditions Générales de Vente (CGV)

7. Modifications de séjour

Toute modification de réservation (dates, durée, type de chambre) doit être confirmée par écrit à l'hôtel et reste soumise à disponibilité. Les tarifs peuvent être révisés selon la nouvelle période choisie.

8. Délogement

En cas d'événement exceptionnel ou de force majeure rendant impossible l'hébergement du client, l'hôtel se réserve le droit de reloger le client dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure, sans supplément de prix.

9. Animaux

Les animaux domestiques sont acceptés sous conditions : un supplément de 15 € par nuit et par animal sera appliqué. Les propriétaires doivent veiller à ce que leurs animaux ne causent aucune gêne, nuisance ou dégradation. Les animaux ne sont pas autorisés dans les espaces de restauration (sauf chiens guides). Tout manquement entraînera la facturation des frais de nettoyage ou de réparation nécessaires.

10. Objets oubliés et bagagerie

Les objets oubliés dans l'établissement sont conservés pendant une durée maximale de 30 jours. Leur restitution peut être organisée à la demande du client, les frais d'expédition étant à la charge de ce dernier. L'hôtel propose un service de bagagerie disponible avant l'arrivée ou après le départ, sous réserve de disponibilité. L'établissement ne saurait être tenu responsable des effets personnels déposés sans surveillance.

11. Comportement et respect du règlement intérieur

Le client s'engage à respecter les lieux, les équipements et le personnel de l'hôtel. Tout comportement inapproprié, irrespectueux ou contraire aux bonnes mœurs pourra entraîner l'expulsion immédiate du client, sans remboursement des sommes versées.

12. Responsabilité et sécurité

Un coffre-fort est mis à disposition dans les chambres pour les effets de valeur. En cas de dégradation volontaire, le montant des réparations sera facturé au client.

13. Force majeure

L'hôtel ne pourra être tenu responsable en cas de non-exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure : catastrophe naturelle, incendie, grève, épidémie, panne technique, coupure d'énergie ou toute autre circonstance imprévisible et irrésistible.

14. Données personnelles

Les informations collectées sont utilisées pour la gestion des réservations et la relation client. Conformément à la réglementation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles par simple demande écrite à reception@bestofboth.fr.



Conditions Générales de Vente (CGV)

15. Réclamations et litiges

Toute réclamation relative à un séjour doit être formulée par écrit et adressée à la direction de l'hôtel dans un délai de 15 jours suivant le départ du client. Vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Notre établissement est adhérent de l'UMIH (Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière : <https://umih.fr/fr/dossiers/reglementation/mediation/index.html> qui adhère à la Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV). À défaut d'accord amiable, le client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage a : Médiation Tourisme et Voyage (MTV), Adresse postale : BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17, Site internet : www.mtv.travel

La démarche est gratuite, mais doit être précédée d'une réclamation écrite au professionnel concerné.

Alternativement, conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L612-2 du Code de la Consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Dans ce cas, vous pouvez en outre remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur » envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un email à consommation@cmap.fr.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de notre société.

Les présentes CGV sont régies par le droit français. La langue de référence pour l'interprétation des présentes CGV est le français.

16. Droit d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel)

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, dès lors que nous collectons vos coordonnées téléphoniques, vous êtes informé(e) de votre droit à vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

17. Acceptation des conditions

Toute réservation implique la lecture et l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Cosy Casa BEST OF BOTH****

La Direction