

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Hôtel La Capelle

Hôtel 3 étoiles – 40 chambres

Adresse : 7 Place de la Capelle, 12100 Millau

Téléphone : 05 65 60 14 72

Courriel : contact@hotel-millau-capelle.com

Site internet : <https://www.hotel-millau-capelle.com>

SAS HOTEL LA CAPELLE MILLAU

SIRET : 843 658 196 00012

Numéro EUID : FR1203.843658196

Dernière mise à jour : 13.09.2026

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'établissement **HOTEL LA CAPELLE** ci-après dénommé « l'Hôtel », propose à ses clients la réservation et la fourniture de prestations d'hébergement hôtelier et de petit-déjeuner.

Toute réservation effectuée auprès de l'Hôtel implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les présentes conditions s'appliquent aux réservations effectuées directement auprès de l'Hôtel, par téléphone, par e-mail, sur le site internet de l'établissement ou, le cas échéant, par l'intermédiaire de plateformes de réservation en ligne.

Pour les réservations effectuées par l'intermédiaire d'une plateforme, les conditions particulières de cette plateforme peuvent également s'appliquer.

Article 2 – Prestations proposées

L'Hôtel propose principalement :

- l'hébergement en chambres individuelles, doubles, triples ou autres catégories disponibles ;
- le petit-déjeuner ;

- les services et équipements correspondant à la catégorie et aux prestations annoncées par l'établissement.

L'Hôtel ne dispose pas de restaurant et ne propose pas de service de restauration, à l'exception du petit-déjeuner.

Les photographies, descriptions et informations présentées sur les supports commerciaux de l'Hôtel sont destinées à présenter les chambres et prestations de manière aussi fidèle que possible. Des différences mineures de décoration ou d'aménagement peuvent exister entre les chambres d'une même catégorie.

Article 3 – Réservation

Toute réservation est soumise aux disponibilités de l'Hôtel.

La réservation peut être effectuée :

- directement auprès de la réception ;
- par téléphone ;
- par e-mail ;
- sur le site internet de l'Hôtel ;
- par l'intermédiaire d'une plateforme de réservation.

Une réservation est considérée comme ferme et définitive après confirmation par l'Hôtel ou par la plateforme concernée, sous réserve des conditions de garantie et de paiement applicables.

Le client doit fournir des informations exactes lors de la réservation, notamment son nom, ses coordonnées, les dates du séjour, le nombre de personnes et, le cas échéant, les informations nécessaires au paiement ou à la garantie de la réservation.

Article 4 – Tarifs

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises lorsque cela est précisé.

Le tarif applicable est celui communiqué au client lors de la réservation.

Les tarifs peuvent varier en fonction :

- de la catégorie de chambre ;
- des dates du séjour ;
- du nombre de personnes ;
- de la durée du séjour ;

- des conditions de réservation choisies ;
- des offres et promotions disponibles.

Sauf indication contraire, le prix de la chambre n'inclut pas la taxe de séjour.

La taxe de séjour est facturée en supplément conformément aux dispositions en vigueur dans la commune concernée.

Toute modification de taxe ou de contribution imposée par la réglementation pourra être répercutée sur le prix facturé au client.

Article 5 – Petit-déjeuner

Le petit-déjeuner est proposé selon les horaires et modalités communiqués par l'Hôtel.

Lorsqu'il n'est pas inclus dans le tarif de la chambre, le petit-déjeuner fait l'objet d'une facturation séparée.

Les horaires du petit-déjeuner sont affichés à la réception et/ou communiqués au client lors de son arrivée.

En cas d'absence du client au petit-déjeuner réservé, celui-ci pourra être facturé lorsqu'il était prévu dans la réservation ou commandé séparément.

Toute demande particulière concernant les allergies ou intolérances alimentaires doit être signalée à l'Hôtel avant ou lors de la réservation. L'Hôtel fera son possible pour répondre aux demandes, sans pouvoir garantir l'absence totale de traces d'allergènes.

Article 6 – Conditions de paiement

Les moyens de paiement acceptés par l'Hôtel sont notamment :

- carte bancaire ;
- espèces, dans les limites prévues par la réglementation ;
- virement bancaire, lorsque celui-ci a été accepté préalablement ;
- tout autre moyen de paiement accepté par l'établissement.

Les conditions de paiement peuvent varier selon le tarif choisi et le canal de réservation.

Certaines offres peuvent nécessiter un paiement anticipé total ou partiel et/ou une garantie bancaire.

En cas de paiement anticipé, les conditions d'annulation et de remboursement applicables sont celles indiquées au moment de la réservation.

Article 7 – Garantie de réservation

Selon le tarif et les conditions de réservation, l'Hôtel peut demander :

- un numéro de carte bancaire afin de garantir la réservation ;
- un prépaiement ;
- un acompte ;
- ou tout autre moyen de garantie accepté par l'établissement.

En cas de réservation garantie par carte bancaire, le client autorise l'Hôtel, dans les limites prévues par les conditions de réservation acceptées, à procéder aux opérations de paiement ou de préautorisation correspondantes.

L'Hôtel ne conserve pas les données bancaires au-delà de ce qui est nécessaire et autorisé dans le cadre du traitement de la réservation et du paiement.

Article 8 – Annulation

Les conditions d'annulation sont celles indiquées au moment de la réservation.

Sauf indication contraire, une réservation bénéficiant de conditions d'annulation gratuite peut être annulée sans frais jusqu'à la date et l'heure indiquées lors de la réservation.

Au-delà de ce délai, des frais d'annulation peuvent être appliqués conformément aux conditions tarifaires acceptées par le client.

Les tarifs promotionnels ou non annulables/non remboursables peuvent être soumis à des conditions particulières.

Le client est invité à vérifier les conditions d'annulation applicables à son tarif au moment de la réservation.

Article 9 – Non-présentation (« No-show »)

En cas de non-présentation du client sans annulation préalable, l'Hôtel pourra appliquer les frais prévus dans les conditions de réservation.

Pour une réservation garantie, l'Hôtel pourra notamment facturer le montant prévu par les conditions tarifaires applicables.

Pour les séjours de plusieurs nuits, l'Hôtel pourra appliquer les conditions spécifiques communiquées au moment de la réservation concernant le maintien ou l'annulation des nuits suivantes.

Article 10 – Arrivée et départ

Les horaires d'arrivée et de départ sont communiqués au client lors de la réservation ou de l'arrivée.

Sauf indication contraire :

- les chambres sont disponibles à partir de **15 H** le jour de l'arrivée ;
- les chambres doivent être libérées au plus tard à **11H30** le jour du départ.

Une arrivée anticipée ou un départ tardif peut être accordé sous réserve de disponibilité et peut faire l'objet d'un supplément.

En cas de départ tardif non autorisé, l'Hôtel pourra facturer un supplément correspondant aux conditions affichées ou communiquées au client.

Article 11 – Occupation des chambres

Le nombre de personnes occupant une chambre ne peut excéder la capacité maximale prévue pour cette chambre.

Toute personne supplémentaire doit être déclarée à l'Hôtel et ne pourra être hébergée que si la capacité et les conditions de sécurité de la chambre le permettent.

L'Hôtel se réserve le droit de refuser l'accès à une chambre lorsque le nombre d'occupants dépasse la capacité autorisée.

Article 12 – Identité et documents

L'Hôtel peut demander au client de présenter une pièce d'identité conformément aux obligations légales et réglementaires applicables.

Pour les clients étrangers, les formalités spécifiques prévues par la réglementation française peuvent être demandées.

Les informations recueillies à cette occasion sont traitées conformément aux règles applicables en matière de protection des données personnelles.

Article 13 – Règles de comportement

Le client s'engage à utiliser les locaux et équipements de l'Hôtel de manière raisonnable et respectueuse.

Il est notamment interdit :

- de perturber la tranquillité des autres clients ;
- d'organiser des fêtes ou événements non autorisés dans les chambres ;
- de détériorer les locaux ou équipements ;
- d'utiliser les équipements de manière dangereuse ;
- de faire entrer dans l'établissement des personnes dont le comportement pourrait porter atteinte à la sécurité ou à la tranquillité des clients et du personnel.

L'Hôtel peut mettre fin au séjour d'un client dont le comportement est gravement inapproprié, dangereux ou contraire aux présentes CGV, sans préjudice des sommes restant dues et des éventuelles réparations.

Article 14 – Interdiction de fumer

Conformément à la réglementation applicable, il est interdit de fumer dans les espaces intérieurs de l'Hôtel.

Cette interdiction concerne notamment les chambres, couloirs, espaces communs et locaux intérieurs.

L'utilisation de cigarettes électroniques est également soumise aux restrictions applicables dans l'établissement.

En cas de non-respect de cette interdiction, l'Hôtel pourra facturer les frais de nettoyage, de désodorisation ou de remise en état nécessaires.

Article 15 – Animaux

Les animaux sont **acceptés** dans l'établissement.

Lorsqu'ils sont acceptés, leur présence doit être signalée au moment de la réservation et peut être soumise à un supplément.

Le client reste responsable des dommages ou nuisances causés par son animal.

Les animaux ne doivent pas être laissés sans surveillance dans les parties de l'établissement où cela est interdit par l'Hôtel.

Article 16 – Dégradations et dommages

Le client est responsable de toute dégradation, détérioration, perte ou disparition causée par lui-même ou par les personnes dont il a la responsabilité dans la chambre ou dans les espaces de l'Hôtel.

En cas de dommage, l'Hôtel pourra facturer au client :

- le coût des réparations ;
- le coût du remplacement du matériel ou mobilier ;
- les frais de nettoyage exceptionnel ;
- et, le cas échéant, les frais résultant de l'indisponibilité temporaire de la chambre.

L'Hôtel se réserve le droit de demander le règlement des sommes correspondantes sur le moyen de paiement fourni en garantie, dans les limites autorisées par la réglementation et les conditions acceptées par le client.

Article 17 – Objets personnels et objets de valeur

Le client est responsable de ses effets personnels.

L'Hôtel décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des effets personnels laissés sans surveillance, sous réserve des responsabilités qui pourraient légalement incomber à l'établissement.

Il est recommandé au client de ne pas laisser d'objets de valeur sans protection et d'utiliser, lorsqu'il est disponible, le coffre-fort mis à disposition par l'Hôtel.

Toute disparition ou détérioration doit être signalée à la réception dans les meilleurs délais.

Article 18 – Sécurité

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de manipuler ou de neutraliser les dispositifs de sécurité de l'établissement, notamment les détecteurs de fumée, dispositifs d'alarme et équipements de sécurité.

Toute utilisation abusive ou dégradation volontaire des équipements de sécurité pourra entraîner la facturation des frais correspondants et, le cas échéant, l'interruption du séjour.

En cas d'évacuation, le client doit respecter immédiatement les consignes du personnel et les procédures de sécurité affichées dans l'établissement.

Article 19 – Réclamations

Toute réclamation relative au séjour doit, dans la mesure du possible, être signalée pendant le séjour à la réception afin de permettre à l'Hôtel de rechercher une solution rapidement.

Toute réclamation ultérieure doit être adressée par écrit à :

Hôtel La Capelle

7, place de la Capelle, 12100 Millau

Courriel : contact@hotel-millau-capelle.com

L'Hôtel s'efforcera de répondre aux réclamations dans les meilleurs délais.

Article 20 – Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions applicables en matière de règlement amiable des litiges de consommation, le client consommateur peut, après avoir adressé une réclamation écrite à l'Hôtel et en cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans le délai réglementaire applicable, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'établissement.

Médiateur de la consommation :

Médiateur Tourisme Voyage (MTV)

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75823 Paris Cedex 17

Les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées au client conformément aux obligations réglementaires applicables.

Article 21 – Données personnelles

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

Ces données peuvent notamment être utilisées pour :

- gérer les réservations ;
- assurer l'accueil et le suivi du séjour ;
- établir les factures ;
- effectuer les paiements ;

- respecter les obligations légales et réglementaires ;
- communiquer avec le client concernant sa réservation.

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation applicable, notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le client dispose des droits qui lui sont reconnus par la réglementation applicable concernant ses données personnelles.

Pour toute question relative aux données personnelles, le client peut contacter :

Hôtel La Capelle

7, place de la Capelle, 12100 Millau

Téléphone : 05 65 60 14 72

Courriel : contact@hotel-millau-capelle.com

La politique de confidentialité de l'Hôtel est disponible sur [site internet / réception].

Article 22 – Force majeure

L'Hôtel ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de tout ou partie de ses obligations lorsqu'elle résulte d'un événement de force majeure au sens de la réglementation et de la jurisprudence applicables.

Sont notamment susceptibles d'être concernés les événements imprévisibles et indépendants de la volonté de l'Hôtel empêchant l'exécution normale des prestations.

L'Hôtel informera le client dans les meilleurs délais lorsqu'un tel événement affecte la réservation.

Article 23 – Responsabilité de l'Hôtel

L'Hôtel met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin d'assurer la qualité et la sécurité de ses prestations.

Sa responsabilité est limitée dans les conditions prévues par la législation et la réglementation françaises applicables.

L'Hôtel ne saurait notamment être responsable des dommages résultant d'un comportement fautif ou imprudent du client, d'un tiers ou d'un événement extérieur relevant de la force majeure.

Article 24 – Réservations de groupes et événements

Les réservations portant sur plusieurs chambres, groupes, événements ou séjours professionnels peuvent être soumises à des conditions particulières.

Dans ce cas, un devis ou contrat spécifique pourra être établi.

Les conditions particulières relatives notamment au nombre de chambres, au paiement, aux acomptes, aux annulations et aux délais de confirmation prévaudront sur les dispositions générales en cas de contradiction.

Article 25 – Enfants et mineurs

Les enfants sont accueillis dans l'établissement selon les capacités et conditions de chaque catégorie de chambre.

Les mineurs restent sous la responsabilité de leurs parents ou de leur représentant légal pendant toute la durée du séjour.

Un mineur non accompagné pourra être soumis à des conditions particulières conformément à la réglementation et à la politique de l'établissement.

Article 26 – Modification des prestations

L'Hôtel se réserve la possibilité de modifier certaines modalités pratiques de ses prestations lorsque ces modifications sont nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement, à la sécurité des clients ou en raison de contraintes indépendantes de sa volonté.

Lorsque cela est possible, le client sera informé de toute modification substantielle affectant sa réservation.

Article 27 – Propriété intellectuelle

Les éléments présents sur le site internet et les supports de communication de l'Hôtel, notamment les textes, photographies, logos, marques et graphismes, sont protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction ou utilisation non autorisée est interdite.

Article 28 – Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, le client consommateur peut exercer les recours et droits qui lui sont accordés par la réglementation applicable, notamment en matière de médiation de la consommation.

Pour les clients professionnels, les règles de compétence juridictionnelle applicables aux relations entre professionnels s'appliqueront, sous réserve des dispositions impératives contraires.

Article 29 – Acceptation des CGV

Le fait de procéder à une réservation implique que le client reconnaisse avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter.

Les présentes CGV peuvent être consultées sur le site internet de l'Hôtel et/ou à la réception de l'établissement.

INFORMATIONS PRATIQUES À COMPLÉTER

Nom commercial de l'hôtel : Hôtel La Capelle

Raison sociale : SAS HOTEL LA CAPELLE MILLAU

Adresse : 7 Place de la Capelle, 12100 Millau

Téléphone : 05 65 60 14 72

Courriel : contact@hotel-millau-capelle.com

Site internet : <https://www.hotel-millau-capelle.com>

SIRET : 843 658 196 00012

Numéro EUID : FR1203.843658196

N° TVA intracommunautaire, le cas échéant : FR 63 843658196

Horaires d'arrivée : 15H

Heure limite de départ : 11H30

Horaires du petit-déjeuner : 7H-10H

Animaux : Acceptés

Conditions d'annulation standard : 24h
