

HÔTEL RESTAURANT L'ESPÉRANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Hébergement — Restauration — Banquets & Événements

Préambule — Identification et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont conclues entre :

D'une part, la société SARL PLB L'ESPÉRANCE, exploitant l'Hôtel Restaurant L'Espérance, dont le siège social est situé 21 Boulevard des Rochers, 35500 Vitré, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro SIREN 999 596 760, au capital social de 10 000 euros, représentée par son gérant, Monsieur Tony Philias (ci-après « l'Établissement »), joignable au 02 99 75 01 71 ou à l'adresse accueil@l-esperance.fr ;

D'autre part, toute personne physique ou morale procédant à une réservation d'hébergement, de restauration ou de prestation événementielle auprès de l'Établissement (ci-après le « Client »).

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles l'Établissement fournit ses prestations d'hébergement hôtelier, de restauration et d'organisation de banquets, séminaires et événements privés ou professionnels. Elles sont structurées en quatre parties : des dispositions communes à l'ensemble des prestations, puis des dispositions propres à chacune des trois activités.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à son engagement.

PARTIE 1 — Dispositions communes

1.1 Prix et TVA

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), selon les taux de TVA en vigueur applicables à la restauration, à l'hébergement et aux prestations événementiels. La taxe de séjour, lorsqu'elle est due, est perçue en sus du prix de la chambre, pour le compte de la collectivité, conformément au tarif fixé par la Ville de Vitré.

1.2 Modalités de paiement

Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire, espèces, chèque ou virement, selon les modalités précisées lors de la réservation ou indiquées sur le devis. Un acompte ou une garantie (empreinte bancaire) peut être demandé pour confirmer certaines réservations, dans les conditions détaillées ci-après pour chaque activité.

1.3 Réclamations et service client

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Établissement dans les meilleurs délais, par téléphone au 02 99 75 01 71 ou par courriel à accueil@l-esperance.fr, afin de permettre un traitement rapide et de qualité.

1.4 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, tout Client consommateur dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige, après démarche préalable écrite auprès de l'Établissement.

1.5 Données personnelles

Les données à caractère personnel collectées lors d'une réservation sont traitées par l'Établissement en qualité de responsable de traitement, aux fins de gestion des réservations, de la relation client et, le cas échéant, à des fins de prospection commerciale sous réserve du consentement du Client. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition qu'il peut exercer en écrivant à accueil@l-esperance.fr.

1.6 Force majeure

L'Établissement ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des tribunaux français.

1.7 Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence des tribunaux du ressort de Vitré, sous réserve des règles impératives de compétence applicables aux consommateurs.

PARTIE 2 — Conditions particulières Hébergement

2.1 Réservation

Les réservations de chambres peuvent être effectuées par téléphone, par courriel, via le site l-esperance.fr ou toute plateforme de réservation partenaire. La réservation n'est considérée comme ferme et définitive qu'après confirmation écrite de l'Établissement et, le cas échéant, encaissement de l'acompte ou enregistrement d'une garantie bancaire.

2.2 Garantie de réservation

Toute réservation peut être garantie par un acompte ou par une empreinte de carte bancaire valide. À défaut de garantie, l'Établissement se réserve le droit d'annuler la réservation.

2.3 Modalités d'annulation et no-show

- Annulation plus de 48 heures avant la date d'arrivée : aucune pénalité, remboursement intégral de l'acompte le cas échéant.
- Annulation entre 48 heures et 24 heures avant la date d'arrivée : l'acompte versé reste acquis à l'Établissement ou, en cas de garantie par carte bancaire, une pénalité équivalente à une nuitée pourra être prélevée.
- Annulation moins de 24 heures avant l'arrivée, ou non-présentation du Client (« no-show ») : la totalité du séjour réservée est due à titre de pénalité.

Les séjours réservés via une plateforme tierce (Booking.com, etc.) demeurent soumis, à titre complémentaire, aux conditions d'annulation propres au tarif choisi sur cette plateforme.

2.4 Arrivée et départ

Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 11h00 le jour du départ, sauf accord préalable de l'Établissement pour un départ ou une arrivée tardive, éventuellement soumis à supplément.

2.5 Animaux

Les animaux de compagnie sont admis sous réserve, et dans les conditions (supplément éventuel, espaces autorisés) précisées lors de la réservation.

2.6 Responsabilité et objets de valeur

Conformément aux articles 1952 et suivants du Code civil relatifs à la responsabilité des hôteliers, l'Établissement décline toute responsabilité pour la perte, le vol ou la détérioration d'objet de valeur appartenant au client, dans la limite des plafonds légaux applicables.

2.7 Paiement

Le règlement des réservations se fait à l'arrivée, par carte bancaire, espèces ou chèques vacances Connect selon les conditions en vigueur. Le service est compris dans les prix affichés.

PARTIE 3 — Conditions particulières Restauration

3.1 Réservation de table

Les réservations pour les deux salles de restaurant peuvent être effectuées par téléphone au 02 99 75 01 71, par courriel ou via le site l-esperance.fr. Elles sont confirmées par l'Établissement en fonction des disponibilités.

3.2 Annulation et non-présentation

Le Client est invité à prévenir l'Établissement dans les meilleurs délais, et au minimum 24 heures à l'avance, en cas d'impossibilité d'honorer sa réservation. Pour les groupes de 8 convives et plus, une confirmation par écrit ainsi qu'une garantie (numéro de carte bancaire ou acompte) pourront être demandées ; en cas d'annulation tardive ou de non-présentation, une pénalité pourra être appliquée dans les conditions communiquées lors de la confirmation.

3.3 Horaires de service

Les horaires de service du restaurant sont communiqués sur le site internet de l'Établissement et à la réservation ; ils peuvent varier selon la saison et les jours de fermeture hebdomadaire.

3.4 Menus, allergènes et information du consommateur

Conformément au règlement (UE) n° 1169/2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, la présence d'allergènes dans les plats proposés est communiquée sur demande auprès du personnel de salle. Il appartient au Client de signaler toute allergie ou intolérance alimentaire au moment de la commande.

3.5 Paiement

Le règlement des additions s'effectue à l'issue du repas, par carte bancaire, espèces, chèque ou titres-restaurant selon les conditions en vigueur. Le service est compris dans les prix affichés.

PARTIE 4 — Conditions particulières Banquets, Séminaires & Événements

4.1 Devis et confirmation

Toute demande d'organisation de banquet, repas de groupe, séminaire ou événement privé donne lieu à l'établissement d'un devis personnalisé par l'Établissement, précisant la nature des prestations, le nombre de convives estimé, la date, les horaires et le prix. La réservation n'est considérée comme ferme qu'à réception du devis signé, accompagné de l'acompte prévu à l'article 4.2.

4.2 Acompte

Un acompte de 30 % du montant prévisionnel de la prestation est demandé à la signature du devis afin de garantir la réservation de la salle et des moyens nécessaires. Le solde est exigible au plus tard le jour de la prestation, sur la base du nombre définitif de convives et des prestations effectivement fournies.

4.3 Nombre de convives définitif

Le nombre définitif de convives doit être communiqué à l'Établissement au plus tard 7 jours avant la date de l'événement. Ce nombre sert de base à la facturation, y compris si le nombre de convives présents le jour J s'avère inférieur. Toute augmentation du nombre de convives après cette date sera satisfaite dans la limite des disponibilités et des capacités de la cuisine et de la salle.

4.4 Conditions d'annulation

- Annulation plus de 30 jours avant la date de l'événement : remboursement de l'acompte, déduction faite des frais éventuellement déjà engagés par l'Établissement pour la préparation de l'événement.
- Annulation entre 30 et 15 jours avant l'événement : l'acompte versé reste acquis à l'Établissement.
- Annulation entre 14 et 7 jours avant l'événement : une pénalité égale à 50 % du montant prévisionnel de la prestation est due.
- Annulation moins de 7 jours avant l'événement, ou non-réalisation de l'événement du fait du Client : la totalité du montant prévisionnel de la prestation est due.

4.5 Droit d'annulation par l'Établissement

L'Établissement se réserve le droit d'annuler ou de refuser la prestation, sans que sa responsabilité puisse être engagée, dans les cas suivants :

- le nombre de convives est, dès la réservation ou à l'issue de la confirmation prévue à l'article 4.3, inférieur à 30 personnes ;
- le nombre de convives effectivement confirmé ou présent le jour de l'événement s'avère significativement inférieur au nombre estimé lors de l'établissement du devis.

Dans un tel cas, l'Établissement en informe le Client dans les meilleurs délais. L'acompte versé est restitué au Client, déduction faite le cas échéant des frais déjà engagés par l'Établissement pour la préparation de la prestation.

4.6 Prestations complémentaires et mise à disposition de la salle

Les prestations complémentaires (location de matériel audiovisuel, décoration spécifique, animations, prestataires extérieurs, etc.) font l'objet d'un accord préalable et écrit entre le Client et l'Établissement, et sont facturées en sus du prix de la prestation de restauration/hébergement. Toute intervention de prestataires extérieurs choisis par le Client doit être portée à la connaissance de l'Établissement au moins 7 jours avant l'événement, et demeure sous la responsabilité du Client.

4.7 Responsabilité et assurance

Le Client organisateur est responsable de tout dommage causé aux locaux, au mobilier ou aux équipements de l'Établissement par lui-même, ses invités ou ses prestataires, et devra en assumer la réparation ou le remplacement. Il est recommandé au Client de vérifier la couverture de sa propre assurance responsabilité civile pour l'événement organisé.

4.8 Modifications du fait de l'Établissement

En cas d'impossibilité, notamment pour un motif de force majeure, de fournir la prestation convenue, l'Établissement s'engage à proposer au Client une solution alternative équivalente ou, à défaut, à procéder au remboursement des sommes déjà versées.

*Hôtel Restaurant L'Espérance — 21 Boulevard des Rochers, 35500 Vitré
02 99 75 01 71 — accueil@l-esperance.fr — l-esperance.fr*