

★ ★ ★ **Hôtel Foch** ★ ★ ★
- TARBES -

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La SARL HOTEL NEW FOCH, au capital de 30 000 €, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de TARBES sous le numéro Siret 529 495 350 00017, dont le siège est situé au 18 Place de Verdun 65000 TARBES, et a pour numéro de TVA intracommunautaire FR 94 529 495 350 exploite le site web www.hotel-foch.eu, site de présentation de son offre et de réservation hôtelière.

SOMMAIRE

Préambule	9. Paiement
1. Objet	10. Réclamations
2. Indisponibilité du site	11. Garanties
3. Définitions	12. Respect de la vie privée
4. Conditions de réservation	13. Convention de preuve
5. Annulation ou modification du client	14. Droit applicable
6. Offres non modifiables/non annulables	15. Dispositions finales
7. Hébergement et règlement intérieur	16. Délégement
8. Prix	17. Langue

Le client déclare avoir obtenu de L'Hôtel FOCH toutes les informations nécessaires sur le site.

Toute réservation suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales de vente (CGV).

PREAMBULE

L'Hôtel FOCH de Tarbes est un établissement entièrement NON-FUMEUR (chambres et parties communes incluses).

Le client dispose de la possibilité de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales de vente en utilisant les fonctionnalités standard de l'ordinateur qu'il utilise pour effectuer la réservation.

L'Hôtel FOCH a souscrit auprès de la compagnie XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, une assurance responsabilité civile et professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de XXXXXXXX euros par année d'assurance pour les dommages corporels, matériels et immatériels.

En procédant à une réservation auprès de L'Hôtel FOCH, le client reconnaît être majeur, capable et garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies. Toute utilisation frauduleuse ou contrevenante en son nom ou pour le compte d'un tiers peut entraîner à son égard un refus d'accès aux services du site ainsi qu'une éventuelle responsabilité financière. Les offres et les conditions générales présentées sont valables au jour de leur consultation. Elles sont périodiquement mises à jour, toutefois toute réservation prise sera honorée à la date du séjour dans les conditions spécifiées.

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance et en face à face de services proposés par L'Hôtel FOCH sur son site internet.

2 - INDISPONIBILITÉ DU SITE

2.1 L'Hôtel FOCH n'est pas responsable des dommages de toute nature (par exemple indisponibilité du réseau Internet, impossibilité d'accéder au site web, intrusion extérieure, virus informatiques etc.) qui pourraient résulter de changements sur le site et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site ou des services qui y sont associés, tel que l'espace de réservation en ligne.

2.2 Le Client reconnaît les risques liés à l'utilisation d'Internet. L'Hôtel FOCH fera de son mieux pour s'assurer auprès de ses fournisseurs du bon fonctionnement du site mais ne saurait garantir que le présent site soit exempt de toute anomalie ou dysfonctionnement. L'Hôtel FOCH ne saurait par conséquent être tenu responsable de dommages résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utilisation du site. En particulier sa responsabilité ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du fait du client, d'un tiers ou pour cause de force majeure.

3 - DEFINITIONS

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- "proposition tarifaire" : courrier électronique ou courrier postal envoyé au client récapitulant la réservation demandée par le client
- "Confirmation de réservation" : document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services réservés par le client via Internet, via le téléphone, via le fax ou autre moyen et par lequel il saisit éventuellement son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.
- "Client" : personne physique agissant pour ses besoins personnels ou professionnels mais sans rapport avec l'activité hôtelière.
- "Courrier électronique" : tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère.
- "Demande de réservation" : demande de réservation de chambres d'hôtel effectuée par le client par les services mobiles ou par internet.
- "Réservation en ligne" : réservation de chambres d'hôtel sur le site Internet de L'Hôtel FOCH accessible à l'adresse www.hotel-foch.eu .

- " Service" : réservation de chambres d'hôtel dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site de L'Hôtel FOCH.
- "Site web" : service électronique exploité par L'Hôtel FOCH sur le réseau Internet et accessible à l'adresse www.hotel-foch.eu.
- "PLBS" : le Paiement pour la Location de Biens et Services est une demande de caution faite à la banque du porteur. Ce logiciel permet aux commerçants un service de garantie. Il permet de réaliser une pré autorisation à l'occasion d'une réservation. Grâce au logiciel PLBS, le TPE effectue une demande auprès de la banque et va bloquer la somme d'argent souhaitée sur le compte du client. Cette somme est bloquée durant une période définie par la banque. Le montant est considéré dans les transactions et comptabilisé par la banque du porteur (mais le compte du client n'est pas débité).

4 - CONDITIONS DE RESERVATIONS

4.1 Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de réservation des services qui lui sont proposés sur le site de L'Hôtel FOCH et avoir sollicité et obtenu toutes les informations nécessaires pour effectuer une réservation en parfaite connaissance de cause.

4.2 Le client est seul responsable de son choix de services sur le site et de leur adéquation à ses besoins de telle sorte que la responsabilité de L'Hôtel FOCH ne saurait être recherchée à cet égard.

4.4 La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

4.5 Lorsque le client effectue une réservation auprès de L'Hôtel FOCH, deux solutions :

- **Soit son compte n'est pas débité** : L'Hôtel FOCH effectue une pré autorisation de sa carte de crédit par mesure de sécurité. Dans ce cas le règlement se fera sur place à l'issue du séjour du client. (Pré autorisation via logiciel PLBS, simple caution bancaire)
- **Soit son compte est débité** : certaines offres spéciales doivent être payées immédiatement en ligne ou en direct (téléphone, courriel, face à face) : le cas échéant, le client en est informé lors de sa réservation puis avisé par courriel.

4.6 La réservation ne deviendra ferme et définitive qu'après confirmation de la disponibilité, par mode électronique et réception du prépaiement par carte

bancaire. Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le site de L'Hôtel FOCH.

4.7 Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Il atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

4.8 Dans le cas de la réservation en ligne, la procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :

- étape 1 : choix des dates de séjour souhaitées, de la chambre et du tarif
- étape 2 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables
- étape 3 : renseignement des coordonnées du client ;
- étape 4 : consultation et acceptation des conditions générales de vente ;
- étape 5 : validation de la réservation par le client. La réservation du client fait l'objet d'un accusé de réception par courrier électronique.

4.9 Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales.

4.10 Les animaux sont acceptés à l'hôtel FOCH à titre gracieux. En cas de dégradation ou de dommages causés par l'animal, la responsabilité du propriétaire de l'animal sera directement engagée.

4.11 Une carte bancaire invalide ou l'échec de la pré- autorisation et/ou le prépaiement via PLBS entraîne automatiquement l'annulation immédiate et officielle de la réservation.

5 - ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

5.1 Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, dès lors que les prestations sont fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

5.2 Les conditions d'annulation ou de modification sont les suivantes, si applicables :

En cas d'annulation par le client, les frais suivants sont retenus :

- **Séjour : gratuit si l'annulation intervient avant 18h de la date d'arrivée (sauf spécifications contraires attachées à un tarif) ; 100% du montant du séjour si l'annulation intervient après 18h de la date d'arrivée.**
 - **Non présentation à l'hôtel (no show) : 100 % du montant total du séjour.**

5.3 Si les conditions de vente du tarif le permettent, l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement par téléphone à la réception de l'hôtel au 05 62 93 71 58 ou par courriel à hotelfoch@gmail.com.

5.4 Si la réservation initiale a été réalisée en direct (sans intermédiaire) par téléphone, par courriel ou à la réception de l'Hôtel FOCH, le client devra contacter l'Hôtel FOCH pour gérer son annulation ou sa modification.

5.5 Les clients ayant réservé leur séjour auprès d'intermédiaires (agences de voyages en ligne, comparateurs en ligne, centrales de réservation en ligne etc.) doivent contacter ces mêmes intermédiaires afin de gérer leurs modification / annulations.

5.6 Les conditions particulières et générales de vente sont applicables à tous les canaux de réservation de L'Hôtel FOCH (TOUS les Sites web, toutes les centrales de réservation en ligne, téléphone, courriel, fax, face à face)

5.7 En cas de prolongation du séjour, le client doit se rapprocher de l'Hôtel FOCH afin de procéder à une nouvelle réservation si et seulement si les disponibilités de l'Hôtel FOCH le permettent.

6 - OFFRES NON-MODIFIABLES, NON-ANNULABLES

6.1 L'Hôtel FOCH peut être amené à faire des offres promotionnelles pour lesquelles aucune annulation ou modification n'est possible.

6.2 Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes versées ne feront l'objet d'aucun

remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.

6.3 En cas d'interruption ou modification du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissé via PLBS (débit sur la carte bancaire fournie). Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

6.4 En cas de prolongation du séjour, le client doit se rapprocher de l'Hôtel FOCH afin de procéder à une nouvelle réservation si et seulement si les disponibilités de l'Hôtel FOCH le permettent.

7 - HEBERGEMENT ET REGLEMENT INTERIEUR

7.1 Selon l'usage, les chambres sont mises à disposition de 14H00 à 11H00 :

- Une chambre double ou chambre Twin est destinée à accueillir 1 ou 2 adultes et éventuellement un bébé ;
- Une chambre single est destinée à accueillir 1 adulte.
- Le nombre de petits déjeuners dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel.

7.2 Utilisation des Chambres

Troubles et nuisances : le Client est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent dans la location. Lorsqu'un résident trouble ou cause des nuisances aux autres résidents ou attente à l'intégrité des installations, il peut être mis un terme immédiat et sans indemnité à son séjour.

7.3 Le personnel en charge de la sécurité la nuit n'est en aucun cas "au service " de la clientèle et se réserve le droit de répondre ou non aux diverses demandes émanant de la clientèle et ne pourra être tenu responsable en cas de non respect des conditions susvisées ainsi que du règlement intérieur de l'hôtel.

7.4 Objets de valeur

L'hôtel décline toute responsabilité sur les objets perdus ou volés. Veuillez vous assurer que vous avez fermé votre chambre à clef avant de la quitter. En cas d'oubli à l'hôtel, nous ne renvoyons pas les objets oubliés sauf en contre remboursement.

TABAC / DÉGRADATION / PERTE DE CLEF

7.5 Nous sommes un établissement entièrement NON-FUMEUR.

Pour des raisons de sécurité et de respect de la clientèle, il est **STRICTEMENT** interdit de fumer dans l'enceinte de l'Hôtel, chambres y compris.

Par votre réservation, vous assumez l'entière responsabilité de toutes les personnes de votre groupe. **Tous les dommages causés par des cigarettes /cigares (brûlure, odeur de tabac...) ou d'autres raisons seront facturés sur la carte bancaire fournie à la réservation, avec un minimum de 100 euros pour frais de nettoyage et d'entretien ainsi que la perte d'exploitation occasionnée.**

7.6 Les clefs perdues ou non rendues à votre départ seront facturées à **50 euros** le jeu.

7.7 Toute dégradation constatée dans les chambres ou dans les parties communes de l'hôtel, **sera facturée** sur la base du remplacement ou de la remise en état du ou des biens dégradés ainsi que la perte d'exploitation occasionnée.

7.8 Tout article appartenant à l'Hôtel FOCH manquant dans la chambre (serviette de bain, oreiller, coussin etc.) **sera facturé** après le départ du Client.

7.9 Sauf disposition expresse contraire, **le client doit quitter la chambre avant 11 H 00** le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

Séjour à l'hôtel

7.10 En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

7.11 L'Hôtel FOCH accueille certains animaux dès lors qu'ils sont tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans la salle de petit déjeuner.

7.12 Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

7.13 L'Hôtel FOCH dispose d'un Règlement Intérieur destiné au client. Le client

accepte et s'engage à respecter ledit règlement. Ce règlement intérieur est affiché dans les présentes CGV (transmises à chaque client lors de sa réservation), est à disposition à la réception sur demande et se trouve sur notre site Internet onglet CGV.

7.14 En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

7.15 L'Hôtel FOCH propose un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à Internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Hôtel 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 est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès Internet de l'Hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques [ou autre dénomination utilisée dans la charte informatique de l'entreprise], et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

8 - PRIX

8.1 Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et le (s) date (s) sélectionnée (s). Les prix sont confirmés au client en montant TTC, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site.

Il appartient au client de consulter ces tarifs sur notre page dédiée : www.hotel-foch.eu

8.2 Le tarif du petit déjeuner est 9 € TTC par personne et par jour.

Le client doit respecter les horaires prévus à cet effet concernant le service du petit déjeuner.

8.3 Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

8.4 TOUTES les prestations complémentaires (petit déjeuner, consommations, parking...) ne sont pas incluses dans le prix de la chambre.

8.5 Les prix tiennent compte du taux de TVA applicable au jour de la commande ; tout changement du taux de TVA entre la date de la réservation et le séjour (dans le cas de non paiement en ligne) sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués.

Nos prix sont modifiables à tout moment sans que cela ne soit applicable aux réservations déjà confirmées, sauf modification des taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes.

8.6 L'Hôtel FOCH indique des prix dans le cadre de conditions définies (annulation avec conditions, offres non remboursables avec prépaiement, promotions etc....). Aucun client ne peut se prévaloir de ce prix si les conditions requises ne sont pas respectées dans leur entièreté.

9 - PAIEMENT

9.1 Les cartes bancaires acceptées sont les cartes Bleues, VISA, Mastercard, American Express.

9.2 Sauf dans le cas d'un prépaiement, le débit du paiement s'effectue à l'hôtel lors du séjour.

9.3 Les Chèques Vacances ANCV sont acceptés par l'établissement.

9.4 Le séjour à l'Hôtel FOCH est soumis à une caution bancaire via la carte de crédit du client.

9.5 L'établissement se réserve le droit de refuser une réservation ou une location "directe" sans garantie bancaire.

9.6 Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie et caution de la réservation (sauf conditions spéciales indiquées) .A cet effet, L'Hôtel FOCH exigera le numéro de la carte (sans espace entre les chiffres), la date de validité et le cryptogramme (pour une sécurité optimale pour les deux parties).

9.7 L'Hôtel FOCH a choisi un dispositif de paiement hautement sécurisé .Le PLBS (simple caution bancaire, hautement sécurisée. Voir "Définitions"). Il peut y avoir un refus de la carte bancaire pour plusieurs raisons (dates du séjour postérieures à la date de validité de la carte, plafond atteint, erreur de saisie etc.). Dans ce cas-là le client est invité à se rapprocher de sa banque et de l'hôtel pour confirmer sa réservation et son mode de paiement avec une carte de crédit valide et solvable.

9.8 Une carte bancaire invalide ou l'échec de la pré- autorisation et/ou du prépaiement via PLBS entraîne automatiquement l'annulation de la réservation.

9.9 Dans le cas d'un tarif soumis à un prépaiement en ligne, le débit est effectué au moment de la réservation.

10 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des présentes doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de l'Hôtel FOCH par écrit dans les 24 heures de l'arrivée.

Après avoir saisi le service réclamation de l'hôtel et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 21 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel .

11 - GARANTIES

11.1 L'Hôtel FOCH est tenu de la garantie de conformité des services, dans les conditions posées aux articles L. 212-1 et s. du Code de la consommation. Le client bénéficie d'une garantie contractuelle que pourrait présenter le service.

11.2 Il appartient à chaque Client de se renseigner, avant sa prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales et fêtes locales qui pourraient affecter le bon déroulement de son voyage et de son séjour à L'Hôtel FOCH. La responsabilité de L'Hôtel FOCH ne saurait être recherchée dans ce cadre.

11.3 Plus généralement la responsabilité de L'Hôtel FOCH ne peut être retenue si la mauvaise exécution du voyage et du séjour du Client est imputable notamment à lui-même, à un cas de force majeure (grèves, météo, catastrophes naturelles, maladie, pannes de véhicules etc.) ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

11.4 Les photographies, représentations graphiques, textes inclus dans le site donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées. Si le client constatait des différences, il ne pourrait prétendre à aucune réclamation de ce fait, dès lors que ces différences n'affectent pas les caractéristiques essentielles de l'offre dont il bénéficie.

12 - RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

12.1 Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires à l'exécution de sa commande.

12.2 Sauf opposition de la part du Client, si celui-ci a effectué une réservation auprès de l'Hôtel FOCH, ce dernier est susceptible de lui envoyer par courrier électronique sa lettre d'informations, des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction. Le Client dispose de la faculté de renoncer à ce que ses coordonnées soient ainsi utilisées ; notamment en cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique.

13 - CONVENTION DE PREUVE

13.1 La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, la preuve d'envoi d'une confirmation de réservation par l'Hôtel FOCH, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

13.2 Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'Hôtel FOCH seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

13.3 Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

14 - DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et à la compétence des juridictions du siège du demandeur. Les Parties s'engagent toutefois à faire leurs meilleurs efforts pour atteindre un règlement amiable.

15 - DISPOSITIONS FINALES

15.1 Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.

15.2 Le fait pour l'Hôtel FOCH de ne pas se prévaloir de l'une des clauses des présentes conditions générales ne saurait valoir renonciation pour l'avenir au bénéfice de la clause.

15.3 Dans l'hypothèse où l'une des clauses serait déclarée nulle, elle sera déclarée non écrite sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, à moins qu'elle ne soit essentielle et déterminante.

16 - DELOGEMENT

En cas d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'hôtel choisi se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client.

L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux hôtels et un appel téléphonique reste à la charge de l'Hôtel FOCH.

Tarifs TTC de nos chambres

- Chambre simple Classique à partir de 66 €
- Chambre double Confort à partir de 85 €
- Chambre double Supérieure à partir de 105 €
- Chambre Twin Confort à partir de 85 €
- Chambre Familiale à partir de 125 €
- Suite Junior à partir de 130 €

Tarifs TTC de nos services (à rajouter au prix de la chambre)

- Petit déjeuner (en salle ou en chambre) : 9 €
- WIFI gratuit
- Lit bébé 10 € par nuit

17 - LANGUES

La langue faisant foi est le français.

Politique de confidentialité

Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD »

INTRODUCTION

Dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet, son site mobile, sa boutique en ligne et ses applications mobiles, HOTEL NEW FOCH, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

Nous sommes attachés au respect des règles de protection de la vie privée des prospects et des visiteurs de nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte la réglementation locale applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ».

1 - QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ?

HOTEL NEW FOCH s'engage à garantir un niveau de protection élevé des données personnelles de ses clients, prospects, utilisateurs de ses site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles et de toute autre personne dont elle traite les données personnelles.

HOTEL NEW FOCH s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre :

- Vos données personnelles sont traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- Vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ;
- Vos données personnelles sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- Vos données personnelles sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

HOTEL NEW FOCH met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque inhérent à ses opérations de traitement, répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits et les données des personnes concernées dès la conception des opérations de traitement.

Par ailleurs, HOTEL NEW FOCH impose contractuellement le même niveau de protection des données personnelles à ses sous-traitants (prestataires, fournisseurs, etc.).

2 - QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS?

A - En fonction du but de la collecte

Les données personnelles que nous collectons varient en fonction du but de la collecte et du Service que nous vous fournissons.

Généralement, nous pouvons être amenés à collecter de manière directe les catégories de données personnelles suivantes :

a) coordonnées personnelles, telles que votre nom, votre prénom, votre adresse e-mail, votre adresse postale et votre ou vos numéro(s) de téléphone ;

b) les identifiants utilisés pour accéder à votre compte en ligne, soit le nom d'utilisateur et le mot de passe. Cela nous est nécessaire pour créer un compte d'utilisation personnel ;

c) échanges avec nous, ce qui peut inclure les détails des conversations par le biais du chat, du service consommateur ;

d) informations démographiques, telles que votre âge, votre genre et vos préférences de modes de vie (entre autres vos produits favoris et l'intérêt que vous y portez) ;

e) historiques de navigation, telles que les pages visitées, la date de la visite, la localisation lors de la visite, ou encore l'adresse IP ;

f) informations relatives au paiement lorsqu'un achat ou une réservation est réalisé sur l'un de nos sites, boutiques en ligne, ou l'une de nos applications. Généralement la facture à votre nom, votre adresse de facturation et données de paiement telles que votre carte de crédit ou votre compte bancaire ;

Nous pouvons également collecter des données personnelles vous concernant de manière indirecte lorsque vous partagez du contenu sur les réseaux sociaux, sites internet, boutique ou applications relatifs à nos produits et prestations, ou répondant à nos posts et nos annonces promotionnelles sur les réseaux sociaux.

B - Données personnelles concernant les mineurs

HOTEL NEW FOCH ne collecte ni ne traite de données personnelles relatives aux enfants de moins de 18 ans sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

Si des données personnelles concernant des enfants sont collectées via nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ont la possibilité de s'y opposer en nous contactant à l'adresse indiquée en bas de cette page.

3 - COMMENT SONT COLLECTÉES LES DONNÉES PERSONNELLES ?

A - Moyens de collecte de vos données

Dans le cadre de nos relations, vous êtes susceptibles de nous communiquer vos données personnelles par différents moyens et notamment sur nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles lors de vos navigations internet, achats, réservations, en remplissant les divers formulaires de collecte, lors d'une souscription à la e-newsletter, lors de la création d'un compte, lorsque vous déposez une candidature, lorsque vous publiez des commentaires sur nos pages de réseaux sociaux, lorsque vous établissez tout contact avec notre établissement ou lorsque vous nous transmettez de toute autre manière vos données personnelles.

B - Adresse IP

L'adresse IP est une série de chiffres qui est assignée automatiquement à votre ordinateur par votre fournisseur d'accès internet à chaque connexion. A chacune de vos requêtes sur le site, nos serveurs enregistrent la trace de votre passage. Nous collectons les adresses IP dans le but d'analyser les tendances sur le site. Nous ne transmettons aucune information qui permette de vous identifier, ce qui veut dire que votre session sera enregistrée, mais restera anonyme pour nous. Nous pouvons utiliser votre adresse IP en coopération avec votre fournisseur d'accès internet pour vous identifier dans le cas où nous devrions appliquer les conditions d'utilisation pour protéger nos services, clients ou par respect des lois en vigueur.

C - Cookies

Afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés sur nos site internet, site mobile, boutique en ligne et application mobile et leur adéquation avec vos attentes, HOTEL NEW FOCH est susceptible d'utiliser des « cookies », fichiers texte servant à identifier votre terminal lorsque vous vous connectez à l'un de nos services. Le dépôt de cookie ou traceur dans votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) permet à

HOTEL NEW FOCH de collecter des informations et données personnelles, selon votre choix de paramétrage de votre terminal.

Types de cookies utilisés :

a) Cookies indispensables à l'utilisation du site Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site, telles que l'achat ou la réservation de prestations par exemple. En désactivant l'utilisation des cookies, vous ne pourrez plus bénéficier de ces fonctionnalités. Les informations conservées ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

b) Cookies de performance du site Les cookies de performance nous permettent d'optimiser notre site internet et de détecter les éventuels problèmes techniques que vous pourriez rencontrer. Ils nous permettent de recueillir des informations sur la façon dont vous utilisez le site, notamment le nombre de visites par page, le nombre de messages d'erreur affichés, le temps passé sur une page, ou encore le nombre de clics sur une zone du site. Les informations conservées ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

c) Cookies de fonctionnalités Ces cookies permettent au site de mémoriser les choix que vous avez effectués (comme votre nom d'utilisateur, la langue choisie ou la région où vous vous trouvez) et fournir des caractéristiques plus précises et personnelles. Ces cookies peuvent aussi être utilisés pour mémoriser les modifications apportées par l'utilisateur, comme la taille du texte ou la police de caractères. Ils peuvent également servir pour fournir des services que vous avez sollicités, comme regarder une vidéo ou laisser un commentaire sur un blog. Les informations collectées par ces cookies peuvent être rendues anonymes et ne peuvent pas suivre votre activité de navigation sur d'autres sites. En utilisant notre site Web, vous acceptez de recevoir ce type de cookies sur votre dispositif.

d) Cookies de marketing publicitaire Ces cookies collectent des informations concernant vos habitudes en matière de navigation Internet afin de vous proposer des publicités qui vous sont adaptées et correspondent à vos centres d'intérêt. Ils permettent également de limiter le nombre de fois que vous verrez une publicité et nous aident à évaluer l'efficacité de nos campagnes publicitaires. Ils sont en général installés par des réseaux publicitaires avec l'autorisation de l'opérateur du site Internet. Ils mémorisent les visites effectuées sur un site et partagent ces informations avec d'autres entreprises (des publicitaires par exemple). Les cookies ciblés ou publicitaires sont souvent liés aux fonctionnalités du site fournies par l'entreprise partenaire. Les informations sont collectées et partagées avec des tiers pour proposer des ciblage d'audience et des solutions d'optimisation pour les annonceurs publicitaires et les éditeurs. Aucune donnée personnelle n'est recueillie et un individu ne peut être identifié via les données collectées.

e) Cookies provenant des sites internet tiers et réseaux sociaux Notre site Internet contient des liens et/ou des contenus renvoyant vers d'autres sites et réseaux sociaux, et nous ne savons pas quels sont les cookies utilisés par ces derniers. Pour en savoir plus, veuillez consulter les informations fournies par ces sites tiers et réseaux sociaux sur leurs propres cookies.

D - Respect de votre vie privée

Nous nous engageons en faveur de la protection de votre privée et respectons les 2 principes suivants.

- Nous n'associons à vos cookies aucune information permettant de vous identifier directement et personnellement. Les cookies ne permettent en aucun cas de connaître votre adresse, votre date de naissance, votre numéro de téléphone ou toute autre information permettant de vous identifier.

- Nous ne fournissons aucune information personnelle aux annonceurs ni aux sites tiers qui affichent nos annonces basées sur vos centres d'intérêt.

Si votre ordinateur ou votre mobile est utilisé par plusieurs personnes, ou s'il dispose de plusieurs logiciels de navigation, il est possible que les contenus affichés aux autres utilisateurs correspondent à vos préférences. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur.

Pour plus d'informations sur la façon dont fonctionnent les cookies et la publicité ciblée, vous pouvez consulter le site de la Cnil : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

E - Liens vers des sites tier

Nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles peuvent comporter des liens redirigeant vers des sites Web tiers.

Nous déclinons toute responsabilité dans la collecte, l'utilisation, la gestion, le partage ou la divulgation de données et d'informations par ces tiers.

La communication d'informations sur les sites tiers est régie par la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de ces sites. Nous vous recommandons de lire les politiques de confidentialité de ces sites Web avant de soumettre toute information personnelle.

4 -À QUOI SERVENT LES DONNÉES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE COLLECTÉES?

Vos données sont principalement utilisées à des fins de réservation et d'achat (fourniture de prestations, de services spécifiques et de produits), prospection, fidélisation, animation, information commerciale, enquêtes de satisfaction, organisation de jeux concours, nouveaux services et produits destinés à améliorer votre expérience client au sein de notre établissement, études statistiques, recrutement, service après-vente, traitement de vos demandes et/ou réclamations. Outre les cas où votre consentement a été recueilli (notamment pour vous communiquer des offres personnalisées), le traitement de vos données pour les différentes finalités susvisées est notamment nécessaire :

- Pour assurer l'exécution du contrat de prestations ;
- Pour respecter une obligation légale ;
- Aux fins des intérêts légitimes poursuivis par notre établissement (notamment développer des nouveaux services et offres, améliorer le service client...).

Plus particulièrement, vos données sont utilisées :

- Pour vous permettre de bénéficier de l'ensemble des services ou prestations disponibles sur le site internet de notre établissement, son site mobile, sa boutique et ses applications mobiles : création d'un compte utilisateur, e-newsletter, gestion des réservations, assistance et réclamation, gestion des programmes de fidélité, etc. ;
- Pour vous permettre de naviguer sur nos sites internet ;
- Pour faire correspondre au mieux nos informations, nos notifications, nos offres et autres formes de services à vos intérêts ;
- Pour faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à la réservation et à l'achat.

5 - COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES ?

HOTEL NEW FOCH s'engage à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre par HOTEL NEW FOCH et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de prescription applicables ainsi que des recommandations de la CNIL concernant certaines catégories de traitements de données.

6 - QUI EST SUSCEPTIBLE D'ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

A - Destinataires de vos données

Les données collectées sur nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles, sont susceptibles d'être communiquées à notre personnel interne, ou à ses prestataires de services annexes (soustraitants, prestataires, banques), dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées cidessus. Nous vous rappelons que dans ce cadre, HOTEL NEW FOCH demande à ses prestataires de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données.

B - Transferts de données hors de l'Union Européenne

Les données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE). Si c'est le cas, HOTEL NEW FOCH mettra tout en œuvre pour que ce transfert international de données dispose d'un niveau et de garanties de sécurité adéquats.

7 - COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles.

En outre, vous disposez légalement du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel post mortem.

Par ailleurs, toute personne mineure au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.

Ces droits s'exercent par courrier à l'adresse suivante :
HOTEL NEW FOCH
18 place de Verdun

65000 TARBES
FR

hotelfoch@gmail.com

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité. Vous disposez également d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles et notamment du RGPD.

8 - SÉCURITÉ INFORMATIQUE / SÉCURISATION DES TRANSACTIONS

Veiller à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles que vous nous confiez est une priorité pour HOTEL NEW FOCH. Nous mettons ainsi en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles utiles, au regard de la nature, de la portée et du contexte des données personnelles que vous nous communiquez et des risques présentés par leur traitement, pour préserver la sécurité de vos données personnelles et, notamment, empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

Nous vous proposons un système de paiement en ligne sécurisé grâce aux dernières technologies en vigueur.

HOTEL NEW FOCH s'efforce de lutter contre les pratiques d'usurpation d'identité sur internet. C'est la raison pour laquelle nous utilisons par exemple un dispositif de détection des paiements frauduleux effectués par carte bancaire. Ce dispositif a vocation à vous protéger en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire.

La sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à ne pas communiquer vos mots de passe à des tiers, à vous déconnecter systématiquement de votre profil et de votre compte social (notamment en cas de comptes liés) et à fermer la fenêtre de votre navigateur à l'issue de votre session de travail, particulièrement si vous accédez à internet depuis un poste informatique partagé avec d'autres personnes. Vous éviterez ainsi que d'autres utilisateurs accèdent à vos informations personnelles.

9 - CONTACTEZ-NOUS

Pour toute question complémentaire relative à cette politique ou à la manière dont HOTEL NEW FOCH traite vos données personnelles, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse suivante : **hotelfoch@gmail.com**

10 - MODIFICATIONS DE LA DECLARATION

HOTEL NEW FOCH se réserve le droit d'adapter la politique de protection des données personnelles. Lorsque nous apportons des modifications substantielles à la présente Déclaration, nous publions sur la page d'accueil de notre site un lien vers la Déclaration.