

## **Conditions générales de Vente Centrale de réservation Hébergement**

Le service de réservation d'hébergement accessible sur le site officiel de Destination Rennes-Office de Tourisme [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com) est fourni par Destination Rennes-Office de Tourisme, organisme local de tourisme autorisé sous le numéro IM035140001.

Dans le cadre de cette activité, Destination Rennes-Office de Tourisme est identifié sous le numéro de TVA intra-communautaire FR 59797819034.

Destination Rennes-Office de Tourisme a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la Société d'assurances RC ALLIANZ 23 rue Saint Héliér 35106 Rennes Cedex.

La garantie financière est apportée par ARKEA Immeuble le Sextant 255 rue de Saint Malo. 35011 Rennes Cedex.

Toute réservation d'hébergement auprès de Destination Rennes-Office de Tourisme (ci-après désignée « la centrale ») implique l'acceptation des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières.

### **1. Réservation**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute réservation effectuée auprès de la Centrale via :

- internet [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com) (ou sur le site de l'organisateur dans le cadre d'un congrès)
- la centrale téléphonique de Destination Rennes- Office de Tourisme de Rennes Métropole depuis la France : 02 99 67 11 08 ou depuis l'étranger : 00 33 2 99 67 11 08. Télécopie : 00 33 (0)2 99 67 11 10
- l'accueil de Destination Rennes-Office de Tourisme 11 rue St Yves Rennes.

Toute réservation est ferme et définitive. L'annulation n'est possible que selon les modalités précisées en paragraphe 6.

Nous vous conseillons vivement d'informer Destination Rennes-Office de Tourisme ou de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée. Sans manifestation de votre part au sujet de votre heure d'arrivée, la réservation est non garantie au-delà de 18h00 (certains établissements hôteliers ne disposant pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions).

### **2. Tarification**

Les prix pratiqués en Centrale sont les tarifs publics de l'hôtel. Ils s'entendent TTC (service compris) et doivent être affichés à la réception de l'hôtel. Le tarif exigé par l'Hôtelier ne peut en aucun cas différer de celui annoncé en Centrale. Une majoration des tarifs publics reste cependant possible en cours d'année pour cause de manifestations exceptionnelles. En ce cas, les prix majorés seront affichés en réception et pratiqués simultanément par la Centrale et l'Hôtelier.

Le prix du petit déjeuner est indiqué séparément de celui de la chambre.

Seules les offres promotionnelles en ligne sur le site [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com) sont prises en compte par la centrale.

### **3. Confirmation/Garantie**

Afin de garantir votre réservation, nous vous demandons de nous communiquer votre numéro de carte bancaire, date d'expiration, cryptogramme et nom du porteur. Aucun montant ne vous sera débité avant votre arrivée à l'hôtel, le règlement s'effectuant directement auprès de l'hôtelier.

Il peut vous être proposé un tarif non annulable, non remboursable. Dans ce cas, l'hôtelier prend contact avec vous pour procéder au règlement avant votre séjour. Pour certaines manifestations (congrès...), il vous est proposé l'option règlement sur facture. Dans ce cas, un acompte vous sera demandé. Cet acompte est à adresser à Destination Rennes-Office de Tourisme soit par chèque, soit par virement et ne pourra vous être restitué.

#### 4. Règlement

Le règlement de l'hébergement (chambre, petit-déjeuner, taxe de séjour...) s'effectue intégralement sur place par le client auprès de l'hôtelier lors du séjour.

#### 5. Indisponibilité

Les offres d'hébergement proposées par la centrale sont valables dans la limite des disponibilités des hôtels.

Si exceptionnellement, la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment où arrive le client, l'hôtelier doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client :

- lui procurer, pour une nuit, une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hôtel de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées,
- lui proposer, s'il y a lieu, une solution de transport jusqu'à cet hôtel,
- lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet hôtel et sa famille ou son bureau.

L'indisponibilité de la ou des chambres réservées n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de la centrale au profit du client.

#### 6. Annulation

Pour pouvoir être prise en compte sans indemnité, toute annulation par le client d'une réservation effectuée auprès de la centrale doit être signalée à cette dernière au moins 48h avant le début du séjour (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée).

Le client doit signaler son annulation par l'un des 2 moyens ci-après :

- **Téléphone** : 00 33 (0)2 99 67 11 08 du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 (17h00 le vendredi) ou à défaut auprès de l'hôtelier.  
Fermeture annuelle les 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre et 1<sup>er</sup> janvier.
- **Internet** : [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com), rubrique « réserver en ligne ». Vous saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe puis cliquez sur « ouvrir la session » et « annulez la réservation ».

Toute annulation réalisée moins de 48 heures avant la date d'arrivée entraînera la facturation d'une indemnité d'un montant équivalent à une nuit d'hébergement par chambre réservée ou bien à une journée de séjour pour l'achat d'un forfait touristique.

La même indemnité est due en cas d'annulation d'une réservation de dernière minute effectuée moins de 48h avant la date de début du séjour.

#### 7. Modification de réservation

Pour pouvoir être prise en compte sans indemnité, toute modification par le client d'une réservation effectuée par l'intermédiaire de la Centrale doit obligatoirement être signalée auprès de la Centrale au moins 48 heures avant le début du séjour (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée).

Le client doit signaler sa modification par l'un des 2 moyens ci-après :

- **Téléphone** : 00 33 (0)2 99 67 11 08 du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 (17h00 le vendredi) ou à défaut auprès de l'hôtelier.  
Fermeture annuelle les 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre et 1<sup>er</sup> janvier.
- **Internet** : [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com) rubrique « réserver en ligne ». Vous saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe puis cliquez sur « ouvrir la session » et « annulez la réservation ».

Toute modification (départ anticipé par exemple) réalisée moins de 48 heures avant la date d'arrivée entraînera la facturation du montant total de la réservation.

## **8. Non venue du client (No Show)**

Dans le cas où le client ne s'est pas présenté avant l'heure du « check out », le lendemain du jour prévu de son arrivée (au plus tard 12 h) et n'a pas annulé à temps sa réservation, il lui sera facturé par chambre réservée un montant correspondant à une nuit d'hôtel (facture no show).

L'indemnité est payée à l'aide de la garantie fournie par le client lors de la réservation et donne lieu à l'émission d'une facture qui est directement adressée par l'hôtelier au client (cf. article 3).

## **9. Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système d'information de la centrale et/ou de ses partenaires constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **10. Réglementation générale des Hôtels**

Le classement des hôtels est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture.

## **11. Photographies**

Les photos présentées sur le site [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie. En conséquence, toute modification éventuelle pourra y être apportée. La centrale ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

## **12. Protection des Informations Personnelles (CNIL)**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », les fichiers de clients et prospects ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à : Destination Rennes-Office de Tourisme – CS 26410 – 35064 Rennes Cedex .

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par Destination Rennes-Office de Tourisme et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de Destination Rennes-Office de Tourisme et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

## **13. Protection de vos coordonnées personnelles et bancaires**

Pour toute réservation, nous nous engageons à protéger vos informations personnelles et bancaires grâce au protocole SSL. Il crypte toutes vos informations personnelles, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet. Nous utilisons le système de paiement sécurisé Ogone.

## **14. Liens**

La centrale se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existants sur le site [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com), ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

## **15. Propriété intellectuelle**

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com) pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et (ou) images contenus dans le site [www.tourisme-rennes.com](http://www.tourisme-rennes.com), conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

## **16. Droit applicable**

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ ou à leur exécution relève des Tribunaux français, en l'occurrence le Tribunal de Rennes.