CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – HOSTEL RENNES

1. PRÉAMBULE

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les achats de prestations d'hébergement, de petit-déjeuner et de tout autre service proposé par l'entreprise HOSTEL RENNES, dont le siège est situé 10 Canal Saint-Martin, 35700 Rennes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 950 911 180 (ci-après « l'Établissement »), aux clients de l'auberge de jeunesse HOSTEL RENNES (ci-après le « Client »).

1.2. Les présentes CGV s'appliquent aux réservations individuelles de moins de six (6) personnes. Les réservations de groupe sont soumises aux Conditions Générales de Vente Groupes de Hostel20, conformément aux dispositions de l'article 3.2.

Pour les réservations effectuées par l'intermédiaire de plateformes de réservation tierces (Booking.com, Airbnb, Hostelworld, etc.), les conditions spécifiques de ces plateformes s'appliquent également. En cas de contradiction, les conditions propres au canal de réservation concerné prévalent pour les dispositions qu'elles régissent.

1.3. Les présentes CGV sont communiquées au Client avant la validation de sa réservation. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve lors de la confirmation de sa réservation.

1.4. La confirmation de la réservation implique l'acceptation des présentes CGV ainsi que l'engagement du Client à régler les prestations réservées.

1.5. La version applicable des CGV est celle en vigueur à la date de la réservation.

2. CONTRAT ENTRE LES PARTIES

2.1. Le contrat conclu entre l'Établissement et le Client (ci-après le « Contrat ») porte sur la fourniture de prestations d'hébergement et de services associés.

Le Client reconnaît que l'Établissement demeure en permanence sous le contrôle de l'exploitant. Le Contrat ne confère au Client aucun droit locatif, droit au bail ou autre droit immobilier sur les locaux mis à sa disposition.

2.2. Le Contrat comprend la réservation du Client, les présentes CGV ainsi que le règlement intérieur de l'Établissement.

3. RÉSERVATION

3.1. Le Client peut effectuer une réservation :

- Sur le site internet de l'Établissement : https://hostel-rennes.com
- Au guichet d'accueil de l'Établissement ;
- Par téléphone ;
- Par courriel : contact@hostel-rennes.com ;
- Par l'intermédiaire de plateformes de réservation tierces (Booking.com, Airbnb, Hostelworld, etc.).

3.2. Réservations de groupe

Toute réservation portant sur six (6) personnes ou plus est considérée comme une réservation de groupe et relève des Conditions Générales de Vente Groupes de Hostel20, à l'exclusion des présentes CGV.

Ce seuil s'apprécie également en cumulant les réservations distinctes lorsqu'elles concernent un même groupe ou un même séjour.

Pour toute demande de réservation de groupe, le Client doit contacter le service Groupes à l'adresse suivante : groupe@hostel20.fr, ou effectuer sa demande directement via le lien « Réservations de groupe » disponible sur le site internet de l'Établissement.

Toute réservation de groupe doit faire l'objet d'une demande spécifique auprès du service Groupes et d'une confirmation par celui-ci.

3.3. Toute réservation individuelle ne peut être effectuée que par une personne majeure et juridiquement capable. Un mineur ne peut séjourner dans l'Établissement que s'il est accompagné d'un adulte responsable.

3.4. Le Client sélectionne les prestations qu'il souhaite réserver et fournit les informations nécessaires à la réservation, notamment ses coordonnées et les informations de sa carte bancaire lorsque celle-ci est demandée pour garantir la réservation.

Un courriel de confirmation est adressé au Client à l'adresse électronique communiquée lors de la réservation.

3.5. Les réservations individuelles sont limitées à sept (7) nuits consécutives, renouvelables. Le Client souhaitant prolonger son séjour devra effectuer une nouvelle réservation, sous réserve de disponibilité et d'acceptation par l'Établissement.

3.6. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations figurant sur sa réservation et de signaler immédiatement toute erreur à l'Établissement. Le choix et l'achat des prestations relèvent de sa seule responsabilité.

3.7. L'Établissement se réserve le droit de refuser une réservation ou de l'accepter sous conditions particulières en cas de problème lié à une ou plusieurs réservations antérieures ou de litige en cours avec le Client, dans les limites autorisées par la réglementation applicable.

3.8. La réservation est considérée comme définitive après confirmation de son acceptation par l'Établissement ou par la plateforme de réservation concernée.

3.9. Toute demande de modification d'une réservation après confirmation sera étudiée par l'Établissement en fonction des disponibilités. Une modification pourra entraîner un ajustement tarifaire, qui devra être accepté par le Client.

4. TARIFS

4.1. Les prestations sont fournies aux tarifs en vigueur au moment de la réservation.

4.2. Les tarifs sont calculés par dortoir privatif ou par lit, selon le type d'hébergement sélectionné, pour le nombre de personnes et les dates choisies. Ils incluent le linge de lit.

4.3. Les tarifs sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire. Les réservations sont payables uniquement en euros. Les éventuels frais de change liés à une conversion dans une monnaie étrangère restent à la charge du Client.

4.4. Les tarifs affichés au moment de la réservation sont fermes et non révisables pour la réservation concernée.

4.5. La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs d'hébergement. Elle est facturée en supplément, selon le tarif applicable à la date du séjour et les éventuelles exonérations prévues par la réglementation.

4.6. Une facture est établie par l'Établissement et remise au Client conformément aux dispositions légales applicables.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1. Sauf conditions particulières applicables à la réservation, le prix des prestations est payable en totalité au plus tard à l'arrivée du Client.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Cartes bancaires : Visa et Mastercard ;
- Espèces, dans les limites légales applicables.

Selon les conditions tarifaires choisies, un paiement total ou partiel pourra être exigé au moment de la réservation.

5.2. Lorsque des prestations supplémentaires sont réservées pendant le séjour, leur règlement est exigible au moment de leur commande ou de leur consommation, selon les modalités communiquées par l'Établissement.

Une facture complémentaire pourra être remise au Client.

5.3. Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire sont demandées lors de la réservation, celle-ci peut être utilisée pour garantir la réservation et, dans les conditions prévues par les présentes CGV et le tarif choisi, pour procéder au règlement des sommes dues, notamment en cas d'annulation tardive ou de non-présentation.

L'Établissement ne sera pas tenu de fournir les prestations si le prix n'a pas été réglé dans les conditions prévues.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues.

5.4. Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'exigibilité immédiate des sommes restant dues. L'Établissement se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations dans les conditions autorisées par la réglementation applicable.

5.5. Aucun frais supplémentaire ne pourra être facturé au Client pour l'utilisation d'un moyen de paiement, au-delà des coûts effectivement supportés par l'Établissement et dans les limites autorisées par la réglementation.

6. SERVICES ET SÉJOUR À L'ÉTABLISSEMENT

6.1. Le Client doit se présenter à l'accueil de l'Établissement le premier jour de sa réservation.

La remise des clés est possible à partir de 15 heures et jusqu'à 22 heures, heure locale (ci-après le « Check-in »).

6.2. À son arrivée, le Client devra présenter une pièce d'identité valide. L'Établissement pourra également demander la présentation de la carte bancaire utilisée pour garantir la réservation, lorsque cela est nécessaire.

6.3. Le Client s'engage à respecter strictement le règlement intérieur de l'Établissement, qui lui sera communiqué à son arrivée.

6.4. Le Client s'engage à utiliser les prestations conformément à leur destination et à prendre soin des locaux, équipements et installations auxquels il a accès.

6.5. Le Client demeure responsable de ses effets personnels, matériels et objets de valeur apportés dans l'Établissement, sous réserve des dispositions légales applicables à la responsabilité des hôteliers.

6.6. L'accès à l'Établissement est sécurisé. Le Client ne peut faire entrer des personnes extérieures sans l'autorisation préalable du personnel de l'Établissement.

6.7. L'Établissement est accessible aux Clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve du respect des modalités d'accès et de sécurité communiquées par le personnel.

6.8. Le Client doit restituer les clés remises par l'Établissement le jour de son départ, au plus tard à 11 heures (ci-après le « Check-out »).

7. ANNULATION ET NON-PRÉSENTATION (NO-SHOW)

7.1. Annulation ou non-présentation du Client

Les conditions d'annulation dépendent du tarif choisi lors de la réservation.

Pour une réservation au tarif non remboursable, le montant total de la réservation reste dû en cas d'annulation, quelle qu'en soit la date, dans les conditions prévues lors de la réservation.

Pour une réservation au tarif flexible, les conditions suivantes s'appliquent :

- Annulation au moins 24 heures avant le début du Check-in prévu : aucune facturation ni frais d'annulation ne seront appliqués.
- Annulation moins de 24 heures avant le début du Check-in prévu : le montant total du séjour sera facturé.

En cas de non-présentation du Client le jour prévu de son arrivée, le montant total du séjour sera facturé, conformément aux conditions tarifaires choisies.

Le Client est considéré comme absent (« no-show ») s'il ne s'est pas présenté et n'a pas contacté l'accueil de l'Établissement, par quelque moyen que ce soit, avant 8 heures le lendemain de la première nuitée réservée.

Passé ce délai, l'Établissement se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée et de remettre les hébergements concernés à la vente, sans préjudice des sommes dues au titre de la réservation.

Les conditions spécifiques des plateformes de réservation tierces peuvent également s'appliquer.

7.2. Annulation par l'Établissement

L'Établissement se réserve le droit d'annuler une réservation en cas de litige de paiement avec le Client, de comportement incompatible avec le règlement intérieur ou lorsqu'un risque sérieux existe pour la santé ou la sécurité des Clients ou du personnel.

L'Établissement peut également annuler une réservation en cas de force majeure, dans les conditions prévues à l'article 9.

En cas d'annulation à l'initiative de l'Établissement, les sommes déjà versées au titre des prestations non fournies seront intégralement remboursées au Client.

8. RESPONSABILITÉ – DOMMAGES – VOL

8.1. Le Client est responsable des dommages matériels causés à l'Établissement, à ses équipements et à ses installations, résultant de ses actes ou de ceux des personnes qu'il a fait entrer dans l'Établissement.

Les réparations ou remplacements nécessaires pourront lui être facturés sur présentation des justificatifs correspondants.

8.2. La responsabilité de l'Établissement concernant les vols, pertes ou détériorations des effets personnels apportés par le Client est régie par les dispositions des articles 1952 à 1954 du Code civil relatives à la responsabilité des hôteliers.

8.3. L'Établissement ne pourra être tenu responsable des dommages résultant d'une faute du Client, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un cas de force majeure, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

8.4. Le Client est invité à souscrire une assurance responsabilité civile personnelle couvrant les dommages qu'il pourrait causer à des tiers ou à l'Établissement.

Cette invitation ne limite en aucun cas les responsabilités légales de l'Établissement ou du Client.

9. IMPRÉVUS ET FORCE MAJEURE

9.1. L'Établissement ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsqu'ils résultent d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

9.2. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les Parties s'efforceront de rechercher une solution adaptée aux circonstances et d'évaluer les conséquences de cet événement sur l'exécution du Contrat.

Lorsque la force majeure entraîne l'impossibilité définitive de fournir les prestations réservées, le Contrat pourra être résolu conformément aux dispositions légales applicables. Les sommes versées au titre des prestations non fournies seront alors remboursées, sous réserve des dispositions légales applicables.

10. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

10.1. Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif à leur interprétation ou à leur exécution, les Parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun et aux dispositions applicables du Code de la consommation.

La langue de référence pour le règlement des éventuels litiges est le français.

10.2. Toute réclamation relative au séjour devra être adressée par courriel à l'adresse suivante : contact@hostel-rennes.com, dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible, au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date de départ.

Ce délai ne prive toutefois pas le Client des droits et recours dont il dispose en vertu de la réglementation applicable.

10.3. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'Établissement, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à celui-ci et en l'absence de solution satisfaisante.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client s'engage à ne pas reproduire, représenter, adapter ou modifier les signes distinctifs de Hostel20 et/ou de l'Établissement, notamment les marques, noms commerciaux et logos, sans autorisation préalable et écrite de leur titulaire.

12. DONNÉES PERSONNELLES

12.1. Dans le cadre de la réservation et de la fourniture des prestations, l'Établissement est amené à collecter et traiter certaines données personnelles concernant le Client, notamment ses coordonnées, les informations relatives à sa réservation et les données nécessaires à la gestion de son séjour.

12.2. Ces données sont utilisées notamment pour :

- La gestion des réservations et des séjours ;
- La facturation et le suivi des paiements ;
- La communication avec le Client ;
- Le respect des obligations légales et réglementaires de l'Établissement.

12.3. Les données personnelles sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et conformément aux obligations légales applicables.

12.4. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD), le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, lorsque cela est applicable, d'opposition et de portabilité de ses données.

Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse suivante : contact@hostel-rennes.com.

Des informations complémentaires sur le traitement des données personnelles sont disponibles dans la politique de confidentialité de Hostel20.

13. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, les prestations d'hébergement fournies à une date ou à une période déterminée ne sont pas soumises au droit de rétractation de quatorze (14) jours applicable à certains contrats conclus à distance.

En conséquence, toute réservation d'hébergement effectuée pour des dates déterminées est soumise aux conditions d'annulation prévues à l'article 7 des présentes CGV.