



Hotel Mestre de Avis – Conditions Générales d'Utilisation

Bienvenue à l'hôtel Mestre de Avis. Les présentes conditions générales définissent les règles d'utilisation du site Web de Hotel Mestre de Avis.

Le site web est la propriété de Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda, NIPC: 504311301, dont le siège social est situé Rua D. João I, n.º 36-44, 4810-422 Guimarães, ci-après dénommée Hôtel, Hôtel MdA, Hôtel Mestre de Avis, propriété, nous.

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales (« Conditions générales ») régissent et font partie intégrante du contrat de prestation de services conclu à travers le site web www.hotelmestredeavis.pt (« Site web ») entre l'entreprise Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda. et le client souscrivant au contrat (« Client / Hôte »), dans le but de fournir des services de réservation de logement touristique (« Logement ») et les services touristiques respectifs fournis dans l'unité hôtelière (Hôtel Mestre de Avis) appartenant à cette entreprise (Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda.).

1.2 La conclusion du contrat, qui a lieu après la confirmation de la réservation via le Site Internet, se fait dans le cadre des présentes conditions générales, dont le client déclare avoir pris connaissance et accepter en cochant la case correspondante sur le formulaire de réservation. Le Client déclare également accepter les conditions d'utilisation du Site Internet ainsi que la politique de confidentialité.

2. RÉSERVATIONS

2.1 Lors de la réservation, le client doit remplir correctement le formulaire correspondant, en indiquant l'hôtel, le logement, les dates d'arrivée et de départ ainsi que le tarif applicable, ainsi que ses données personnelles et les informations relatives au paiement. Il assume l'entière responsabilité des choix effectués et des informations fournies, qui doivent être complètes, véridiques et à jour. Toutes les réservations sont soumises à la confirmation de la disponibilité de l'hôtel Mestre de Avis.

2.2 Après confirmation des détails de la réservation par le client, un code de réservation est attribué à ce dernier, qui doit être mentionné dans tous les contacts avec l'Hôtel MdA. Le client acquiert alors le droit aux services contractés auprès de l'Hôtel MdA, dans les termes et conditions décrits dans la preuve de réservation respective et dans le contrat, après paiement.

2.3 Les demandes de réservation de chambres adressées directement à l'Hôtel MdA ou par l'intermédiaire de tiers ne sont pas contraignantes et n'obligent pas l'hôtel à conclure un contrat

avec le client. L'Hôtel MdA se réserve le droit de refuser de conclure un contrat et de mettre des chambres à disposition à sa seule discrétion.

2.4 L'Hôtel MdA ne garantit au client qu'une chambre de la catégorie réservée est disponible, et non la disponibilité d'une chambre d'hôtel spécifique.

2.5 En cas de réservation d'hébergement uniquement, le client est entièrement responsable de l'obtention et/ou de l'engagement des moyens de transport lui permettant de profiter des services contractés.

2.6 De même, le client est entièrement responsable de la détention et/ou de l'obtention des documents nécessaires (tels que les documents d'identification, les autorisations, les visas et les certificats de vaccination) pour entrer dans le pays et/ou le lieu de l'hôtel ou de l'escale pendant le voyage acheté, et doit s'en informer en temps utile lors de la réservation de l'hébergement uniquement.

2.7. En raison des régimes spéciaux et des tarifs disponibles pour les enfants, qui varient en fonction de leur âge, de la chambre et du lit disponibles, des dates du voyage, entre autres facteurs, l'Hôtel MdA conseille au client de s'informer au préalable avant d'effectuer la réservation.

2.8. Aucun remboursement n'est dû pour les biens et/ou services qui sont mis à la disposition du client, mais que celui-ci choisit de ne pas utiliser ou de ne pas consommer.

3. AVANTAGES, PROMOTIONS ET RÉDUCTIONS

3.1. L'Hôtel MdA peut proposer certaines promotions (représentées par la mention « Promotions ») et remises (représentées par la mention « Remises ») sur le Site Internet, qu'elles soient ou non limitées dans le temps.

3.2 Les conditions suivantes s'appliquent aux avantages, promotions et réductions :

- i) Pour bénéficier de certaines promotions et/ou réductions, le client peut être invité à saisir un code promotionnel ou à payer la réservation à l'avance.
- ii) Les avantages, les promotions et les réductions sont soumis à la confirmation de la disponibilité.
- iii) L'Hôtel MdA se réserve le droit d'annuler les avantages, promotions et/ou réductions ou de refuser un code promotionnel lorsque la valeur totale des codes promotionnels déjà utilisés dépasse une certaine valeur financière ou lorsqu'ils sont utilisés frauduleusement (c'est-à-dire par une personne autre que le titulaire/bénéficiaire).
- iv) Les avantages, promotions et réductions ne sont valables que pour les réservations effectuées par l'intermédiaire du site web et ne sont pas transférables à des tiers.
- v) En cas d'annulation ou de non-utilisation d'une réservation effectuée dans le cadre d'un avantage, d'une promotion ou d'une réduction, la valeur de l'avantage, de la promotion ou de la réduction ne sera pas remboursée et il ne sera pas possible de la réappliquer à une autre réservation.
- vi) Si le client modifie, de sa propre initiative, les caractéristiques et/ou la propriété d'une réservation effectuée dans le cadre d'un avantage, d'une promotion ou d'une réduction, il peut perdre l'avantage/la réduction accordé(e) par la réservation, et les dispositions de l'article 10 s'appliquent en cas d'annulation.
- vii) L'utilisation de mécanismes frauduleux pour obtenir des avantages, des promotions ou des réductions engage la responsabilité du client et permet à l'Hôtel MdA de choisir entre:

- a) l'application du tarif sans réduction ;
- b) la résiliation du contrat. Cette résiliation est équivalente, en termes de conséquences, à celle du client, sans préjudice du droit de l'Hôtel MdA d'être indemnisé pour tous les dommages subis.
- viii) L'Hôtel MdA se réserve le droit d'annuler et/ou de modifier à tout moment les avantages, les promotions et les réductions.

4. IMPÔTS

4.1. Au prix de la réservation doivent être ajoutées les taxes légalement dues (y compris, en particulier, la taxe sur la valeur ajoutée), facturées par l'Hôtel MdA au client en même temps que la réservation, au taux légal en vigueur, en fonction des services contractés. De plus, une taxe de séjour peut s'appliquer.

5. COOKIES

5.1 Nous utilisons des cookies. En utilisant le site web de l'Hôtel Mestre de Avis, l'utilisateur consent à l'utilisation de cookies, conformément à la politique de confidentialité de l'Hôtel Mestre de Avis. La plupart des sites web actuellement utilisés sont équipés de cookies qui nous permettent de récupérer les détails de l'utilisateur à chaque visite.

5.2 Des cookies sont utilisés dans certaines zones de notre site Internet pour permettre leur fonctionnalité et faciliter leur utilisation par les visiteurs. Certains de nos affiliés/partenaires peuvent également utiliser des cookies.

6. FRAIS

6.1 Les réservations, les modifications et les annulations peuvent donner lieu à des frais facturés par l'Hôtel MdA au client, calculés en fonction du type de réservation, de la date de réservation (ou de modification ou d'annulation) et du tarif applicable. Ces frais seront communiqués au client au moment de la réservation. L'Hôtel MdA peut également facturer des frais supplémentaires au client en cas de modification de la réservation ou d'annulation.

6.2 Les frais sont dus pour chaque réservation effectuée, en contrepartie des services de réservation en ligne fournis par l'hôtel au client, et sont débités lors du paiement de la réservation par le client.

6.3 Les redevances dues par le client à Hotel MdA dans le cadre d'une réservation ne sont pas remboursables si le client n'utilise pas ou ne bénéficie pas des biens et/ou services contractés, ou pour toute autre raison non imputable à Hotel MdA, à moins que le client n'annule la réservation dans les conditions (y compris le délai) décrites dans les conditions générales ou les conditions de réservation.

7. LOGEMENT

7.1 Les caractéristiques de l'hôtel et du logement sont celles indiquées dans la réservation. Toutefois, les photographies de l'hôtel n'ayant pas été prises le jour de la réservation par le client, il peut exister des différences non substantielles entre la photographie et la réalité au moment où le client jouit des services prévus dans le contrat, mais celles-ci ne donnent droit à aucune modification du contrat.

7.2 Les prix indiqués sont par chambre, mais peuvent être indiqués par personne ou selon d'autres caractéristiques, qui seront en tout cas dûment indiquées sur le site web au moment de la réservation. Si le logement peut accueillir un nombre de personnes supérieur à sa

capacité normale, un lit supplémentaire pourra être mis à disposition. Il est possible que celui-ci soit de qualité et de confort inférieurs aux autres lits du logement, réduisant ainsi sa surface utilisable. Il en va de même pour les lits d'enfants.

7.3 Les régimes alimentaires et leurs spécificités sont communiqués au client via le site internet lors de la réservation.

7.4 Si rien n'est mentionné dans la réservation, celle-ci ne comprend que l'hébergement.

7.5 Dans le cas où le Client se présente avec un nombre de personnes supérieur à celui indiqué dans la réservation pour utiliser l'hébergement, l'hôtel peut refuser l'entrée, ce dont il ne peut être tenu pour responsable.

7.6 En cas de surréservation (c'est-à-dire s'il y a plus de réservations que de logements disponibles), le client reconnaît et accepte expressément que l'hôtel MdA puisse le placer dans un autre logement dans un autre hôtel de la même catégorie (en veillant dans tous les cas à ce que la qualité du logement fourni soit au moins équivalente à celle du logement réservé par le client), sans frais supplémentaires pour ce dernier, et sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou à la résiliation du contrat pour cette raison.

7.7 En règle générale, le logement peut être utilisé à partir de 15 h 30 le jour d'arrivée et doit être libéré avant midi le jour du départ (dans les deux cas, à l'heure locale de l'hôtel respectif). Tout séjour au-delà de l'heure de départ peut entraîner le paiement de montants supplémentaires, à la charge exclusive du client.

7.8 Si le Client n'arrive pas à l'Hôtel avant 23 h 59 le jour d'arrivée indiqué sur le bon de réservation et qu'il n'informe pas l'Hôtel de son arrivée tardive, l'Hôtel peut ne pas tenir compte de la réservation et vendre le Logement à un tiers, ce dont l'Hôtel MdA ne peut être tenu pour responsable.

7.9 Le Client doit se conformer au règlement intérieur de l'hôtel, le cas échéant, et l'hôtel MdA ne saurait être tenu responsable des dommages subis par le Client en raison d'une violation de ce règlement.

7.10. L'hôtel n'est pas responsable des objets ou documents qui n'ont pas été remis à sa garde. Toutefois, les chambres disposent d'un coffre-fort pour votre usage personnel pendant votre séjour.

8. ARRIVÉES ET DÉPARTS

8.1. Arrivées : Veuillez nous informer de l'heure prévue de votre arrivée. Nous procédons à l'enregistrement à partir de 15 h 30. Si vous arrivez avant 15 h 30, nous nous efforcerons de garder vos bagages jusqu'à l'enregistrement, mais nous ne pourrions être tenus responsables en cas de perte ou de dommage.

8.2 Départs : les départs doivent en règle générale avoir lieu avant 12 heures. Sur demande, nous pouvons stocker vos bagages, mais nous ne saurions être tenus responsables en cas de perte ou de dommage.

8.3 L'enregistrement (Check-in) et le départ en dehors des heures fixées peuvent être autorisés moyennant un supplément, sous réserve de disponibilité.

9. PAIEMENT

9.1 Pour bénéficier de la réservation contractuelle, le client doit payer le montant indiqué sur le formulaire de réservation.

9.2 Certaines méthodes de réservation ne requièrent pas de paiement anticipé. Dans ce cas, la réservation ne sera considérée comme valide qu'une fois qu'une carte de crédit aura été indiquée. Toutefois, l'établissement se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation sur la carte utilisée pour effectuer la réservation, pour le montant total de celle-ci. Cette procédure de routine permet de vérifier que la carte est valide et qu'elle n'a pas été déclarée perdue ou volée. Le montant sera retenu temporairement par la banque et restitué dans son intégralité dans quelques jours.

9.3 Les clients doivent indiquer le type de lit qu'ils préfèrent avant leur arrivée. Cela inclut les demandes de lit supplémentaire et le nombre d'adultes et d'enfants de moins de 12 ans. À partir de 12 ans, les hôtes sont considérés comme des adultes. Nous tenons à souligner qu'un lit supplémentaire n'est pas aussi confortable qu'un lit standard.

9.4 Ces informations doivent être indiquées dans la case « Demandes spéciales » lors de la réservation et sont soumises à la confirmation de l'hôtel.

9.5 Le paiement du montant total de la réservation doit être effectué au moment de

9.6 Une fois votre réservation confirmée, vous recevrez un e-mail contenant les détails de votre séjour (numéro de réservation, dates d'arrivée et de départ, nombre de personnes et de chambres, ainsi que le paiement anticipé). Le solde du paiement doit être effectué 48 heures avant l'arrivée, au moment de l'enregistrement ou lors de la remise des clés, selon les conditions de réservation.

9.7 Réservation : Non remboursable

Le client/l'invité doit payer la totalité du montant au moment de la réservation.

En cas d'annulation, le client/l'invité doit payer le montant total.

Pour le tarif « non remboursable », aucun remboursement du montant payé à l'avance n'est accordé.

9.8 Réservation de Groupe (quatre chambres ou plus)

Pour les réservations de groupe, l'hôtel facturera un acompte non remboursable correspondant à 50 % du montant total de la réservation, effectué par la carte de crédit du client/invité.

9.9 Réservations pour un Long Séjour (quatre nuits ou plus)

Pour les réservations de longue durée, l'hôtel prélèvera un acompte non remboursable équivalent à 50 % du montant total de la réservation sur la carte de crédit du client/invité.

9.10. Offres spéciales

Veuillez-vous référer aux conditions générales de l'offre correspondante.

9.11. Le paiement de la réservation peut être effectué par le Client dans l'un des cas suivants : i) sur le site Internet, à la date de la réservation ; ou ii) à l'hôtel, à la date d'entrée dans le logement (si cette méthode est disponible pour le type de réservation effectuée par le Client).

9.12. Si le client choisit de payer la réservation au moment de l'achat, il devra l'effectuer en utilisant une carte de crédit dont il est propriétaire, figurant sur la liste des émetteurs avec lesquels Hotel MdA collabore, et le paiement sera accepté par Hotel MdA dans les limites autorisées par les émetteurs.

9.13. Alternativement, si le client souhaite payer la réservation uniquement à l'hôtel, il peut le faire dans les conditions autorisées par ce dernier, et doit en informer l'hôtel en temps utile

ainsi que des moyens de paiement acceptés. Toutefois, lors de la réservation sur le site Internet, l'hôtel MdA vous demandera toujours les données de votre carte de crédit pour garantir la réservation. L'hôtel MdA s'engage à débiter votre carte de crédit du montant correspondant à la valeur du séjour uniquement si vous :

- i) ne vous présentez pas à l'hôtel à la date d'arrivée indiquée sur le bon de réservation ;
- ii) annulez la réservation sans respecter le préavis prévu sur le bon de réservation respectif, ce que vous acceptez et autorisez expressément.

9.14. Les informations relatives aux cartes de crédit saisies par le Client sont protégées par Raccoon Pay, un sous-traitant de l'Hôtel Mestre de Avis, qui met en œuvre tous les mécanismes de sécurité de l'hôtel, conformément à notre Politique de confidentialité.

10. ANNULATION

10.1 Toute réservation effectuée par le biais du site Web peut être annulée, ce qui entraîne la perte, au profit de l'Hôtel MdA, de tous les montants payés par le client, sauf indication contraire expresse sur le justificatif de réservation respectif.

10.2 En cas de force majeure, dûment prouvée par le Client, impliquant un départ anticipé avec une date antérieure au départ, ou l'annulation de la réservation, l'Hôtel MdA délivrera un Bon au Client avec une nouvelle date de séjour, établie en fonction des disponibilités de l'hôtel.

10.3 En cas de surréservation ou de force majeure, le client sera relocalisé dans un hôtel de catégorie similaire ou supérieure, sans frais supplémentaires. Dans ces situations, le client n'a droit à aucune indemnité ni à l'annulation du contrat.

10.4 Lorsque l'Hôtel MdA n'est pas en mesure de remplir ses obligations au titre du contrat en raison de circonstances échappant à son contrôle, il doit immédiatement en informer le client. Si l'impossibilité concerne une obligation essentielle, le client peut résilier le contrat sans pénalité ou accepter par écrit une modification du contrat, y compris une éventuelle variation de prix. Le Client doit informer l'Hôtel MdA de sa décision dans un délai de quatre jours ouvrables à compter de la réception de la notification de l'Hôtel MdA. Si le Client ne se prononce pas dans ce délai, il est réputé accepter la modification.

11. COMPORTEMENT ET COURTOISIE

11.1 Conformément à la loi 63/2017, il est interdit de fumer tout produit du tabac et/ou ses dérivés, y compris les cigarettes électroniques, dans les locaux de l'hôtel MdA.

11.2 L'Hôtel MdA ne peut être tenu responsable en cas de détérioration, de destruction ou de vol de bagages ou d'autres objets.

11.3 L'hôtel se réserve le droit d'expulser les clients qui se comportent de manière injuste, offensante ou menaçante à l'égard des autres clients ou du personnel.

11.4 Il est interdit de modifier l'aménagement des chambres ou des espaces communs.

11.5 Il est interdit de conserver des objets dangereux tels que des armes, des munitions, des explosifs, des matériaux inflammables et des substances psychoactives dans les chambres.

11.6 Il est interdit de vendre des objets à l'intérieur de l'hôtel MdA.

11.7 Pendant votre séjour, veuillez-vous abstenir de faire du bruit excessif qui dérange les autres clients et de tout comportement considéré comme inapproprié.

11.8 Les clients doivent respecter les heures de silence, de 22 h à 7 h.

11.9 Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte dans tout l'hôtel.

12. ANIMAUX DE COMPAGNIE

12.1 Les animaux domestiques ne sont pas autorisés, à l'exception des chiens d'aveugle.

13. PARKING

13.1 Les places de parking sont payantes et doivent être réservées et confirmées par l'hôtel.

14. INTERNET

14.1 Une connexion Wi-Fi est disponible gratuitement dans tout l'hôtel.

15. RÉCLAMATIONS

15.1 Tout manquement dans l'exécution du contrat concernant les services fournis par des prestataires de services tiers doit être notifié par écrit à l'hôtel MdA au plus tard 20 jours ouvrables après la fin des services contractés par le client.

15.2 En cas de réclamation pour non-respect des services contractés auprès de l'hôtel MdA, le client pourra faire appel au dépôt de garantie prévu par la législation applicable (à condition que la réclamation soit fondée sur le non-respect des obligations dont l'exécution est garantie par ledit dépôt de garantie), et devra à cet effet demander à Turismo de Portugal, I. P., de faire appel à l'entité garante, qui présente le dépôt de garantie :

- i) une décision de justice définitive indiquant le montant de la dette exigible, certaine et nette ;
- ii) La décision d'arbitrage ;
- iii) Une demande d'intervention de la commission d'arbitrage, dans les conditions prévues par la législation applicable, accompagnée des preuves des faits allégués.

16. RESPONSABILITÉ

16.1. Dans la mesure permise par la législation applicable, l'Hôtel MdA n'est pas responsable des dommages pouvant résulter de circonstances imprévues ou indépendantes de sa volonté, y compris, expressément et à titre d'exemple : retards ou blocages du réseau, interférences, interruptions, virus, dysfonctionnements et/ou déconnexions dans le fonctionnement du site Web ou dans l'équipement informatique du Client, ou tout autre fonctionnement anormal du service de réservation dû à des causes indépendantes de sa volonté qui empêchent la réalisation de la réservation.

16.2. Le client est responsable à l'égard de l'Hôtel MdA conformément à la loi.

17. DONNÉES PERSONNELLES

17.1. En remplissant le formulaire de réservation, le client devra fournir certaines données permettant de l'identifier (» données personnelles »), qui seront collectées par Hotel MdA conformément à la loi et aux dispositions de la politique de confidentialité du site Web.

18. CONTACT

18.1 Toutes les communications ou notifications en vertu du Contrat doivent être effectuées en utilisant les données fournies par le Client via le formulaire en ligne. Toute modification des données du client et toute communication ou notification adressée par le client à Hotel MdA doit être faite aux contacts suivants : geral@hotelmestredeavis.pt. ou reservas@hotelmestredeavis.pt.

19. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

19.1 Les Conditions Générales s'appliquent uniquement aux réservations de services effectuées par le biais du site Internet et complètent les « Conditions Particulières » ou la « Politique et Conditions de Réservation » convenues par écrit entre le Client et l'Hôtel MdA concernant l'objet du Contrat ou auxquelles il est fait référence dans une zone spécifique du site Internet pour un produit ou un service particulier, y compris la preuve de réservation (les « Conditions Particulières » ou la « Politique et Conditions de Réservation »), qui font également partie intégrante du Contrat.

19.2 En cas de conflit, les dispositions des Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales, et toute stipulation écrite supplémentaire spécialement convenue entre le Client et Hotel MdA et signée par les deux parties, qui fait partie du Contrat, prévaut sur les deux.

19.3 Une fois le contrat conclu, toute modification doit être effectuée par écrit, sous forme d'un document signé par le client et l'hôtel MdA, et deviendra alors partie intégrante du contrat.

19.4 L'Hôtel MdA se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales pour des relations juridiques futures. Par conséquent, vous devez toujours lire les Conditions Générales dans leur intégralité, chaque fois que vous effectuez une réservation, même si vous utilisez le site Web fréquemment.

20. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

20.1 Le présent contrat est régi par la loi de la République du Portugal.

20.2 Pour la résolution de tout litige découlant de la validité, de la conclusion, de l'exécution, du non-respect, de la résiliation ou de l'interprétation du contrat, le tribunal de district de Braga est exclusivement compétent, sans préjudice des règles de droit impératives applicables.