

# Conditions Générales de Vente Groupes

**Applicables pour les groupes du 1er Janvier 2025 au 31 décembre 2025**

Les conditions générales ci-dessous régissent les rapports entre les Hotels du groupe Cosy Hotels, ci-après dénommés Cosy Hotels, et ses clients groupe.

## **1 – RÉSERVATIONS – RÈGLEMENTS**

Les réservations s'effectuent soit par mail [commercial@cosy-hotels.net](mailto:commercial@cosy-hotels.net) soit par courrier au 6 rue du Rempart Saint Claude – 17000 La Rochelle, par téléphone au 05 17 26 82 00 ou via les formulaires de reservation sur nos site internet respectifs ainsi que sur [www.cosy-hotels.net](http://www.cosy-hotels.net).

La réservation ne sera définitive qu'après le versement d'un acompte de 30% du montant total des frais de séjour, ainsi que des frais de dossier. Après versement de l'acompte, Cosy Hotels établit une confirmation qui fait apparaître le coût total de la prestation, le montant du premier versement, le solde à régler et la date limite de ce règlement. Le règlement du solde doit nous être parvenu au plus tard 45 jours avant la date de début du séjour. Si des modifications venaient à intervenir entre la date de paiement du solde et la date de début du séjour, un complément de facture serait adressé pour règlement avant la date de début du séjour. Si ce règlement était impossible avant la date de début du séjour, le solde devrait être réglé sur place. Dans le cas d'un trop perçu, le remboursement sera effectué fin de mois.

Pour toutes prestations n'entrant pas dans le cadre normal des descriptifs de nos brochures, des accords particuliers sont pris entre les parties et font l'objet de la rédaction d'une convention signée par chaque partie.

## **2 – TARIFS**

Les tarifs « Groupe » sont appliqués à partir de 9 personnes payantes.  
Les frais de dossier s'élèvent à 45 € par réservation.

## **3 – SUPPLÉMENTS**

Tout supplément par rapport à la prestation d'origine doit faire l'objet d'un règlement directement sur place auprès du responsable d'établissement.

## **4 – RESPONSABILITÉ**

Pour tout incident, accident ou en cas de difficultés locales entraînant un préjudice corporel, matériel ou moral obligeant Cosy Hotels, dans l'intérêt des participants, à modifier ou à annuler un séjour, Cosy Hotels ne pourra être tenu responsable. De même Cosy Hotels ne pourra être tenu responsable des cas de force majeure, des cas fortuits ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation ou au déroulement du séjour.

La responsabilité de Cosy Hotels ne saurait être engagée en cas d'accident survenant lors de la pratique d'activités au sein de l'hôtel ou dans le cadre de prestations extérieures à nos hôtels.

### **Mention complémentaire :**

La société (signataire du contrat) se déclare responsable de tous dommages causés à l'hôtel (dégradation du matériel de l'hôtel, dégradation du mobilier en chambre...) qui seraient réalisés par une personne membre de la manifestation organisée par ses soins. La société (signataire du contrat) supportera les frais et devra régler l'hôtel du montant des préjudices subis.

Ce règlement devra intervenir dans un délai de 7 jours à réception de la facture correspondante.

## **5 – REGLEMENT**

### **Pour les groupes affaires, séminaires :**

#### **Règlement groupé/par entreprise :**

Pour confirmer et garantir toute réservation, un exemplaire du présent contrat doit être retourné signé et un versement d'arrhes à hauteur de 30% du montant total des prestations est requis.

Le solde est à régler à l'issue du séjour, fin de mois, à compter de la date d'émission de la facture.

Un numéro de carte bancaire sera demandé à chaque participant pour garantir les extras potentiels sur place.

Sans mention contraire de la part de l'organisateur du séminaire, les extras consommés par les participants seront à régler directement sur place.

#### **Règlement individuel/par collaborateur :**

Pour confirmer et garantir toute réservation, un exemplaire du présent contrat doit nous être retourné signé et un numéro de carte bancaire en garantie est requis.

Chaque participant règlera de manière individuelle ses prestations sur place.

Un numéro de carte bancaire sera demandé à chaque participant en amont du séjour pour garantir les extras potentiels sur place, ainsi que les potentielles annulations tardives (*Cf. conditions d'annulation*).

Sans mention contraire de la part de l'organisateur du séminaire, les extras consommés par les participants seront à régler directement sur place et les annulations tardives des prestations réservées seront facturées directement aux collaborateurs.

En, cas de no show, (absence d'annulation / modification et non présentation à la date prévue), le référent groupe de l'hôtel facturera 100% du montant TTC de la manifestation réservée sur la totalité du séjour.

### **Pour les groupes Loisirs :**

Pour confirmer et garantir toute réservation, un versement d'arrhes de 30% du montant total des prestations est requis à J-90. Le solde est à régler 8 jours avant l'arrivée du groupe. Une pose d'option est acceptée jusqu'à J-90 de l'arrivée du groupe (à confirmation définitive du dossier et versement des arrhes).

Après signature du contrat, toute modification du dossier initial (changement du nombre de chambres réservées, choix des menus, participants à la journée d'étude...), devra être communiquée au référent groupe de l'hôtel par écrit.

Politique de gratuité pour les Groupes Loisirs : 1 chambre offerte (petit déjeuner inclus) par nuit pour un minimum de 20 chambres payantes par nuit. La restauration (déjeuner, dîner...) n'est pas comprise dans la gratuité.

## **6. CONDITIONS GENERALES DE MODIFICATION ET D'ANNULATION**

### **6.1. MODIFICATION**

Toute modification émanant du client doit impérativement être confirmée par écrit au référent groupe de l'hôtel.

Après accord de la part au référent groupe de l'hôtel, une nouvelle facture, prenant en compte les dites modifications, sera adressée au client.

### **6.2 ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Le présent article ne s'applique pas au cas de force majeure.

#### **Pour les groupes Affaires :**

##### **Annulation totale ou supérieure à 30% de l'effectif initial :**

- Sans frais jusqu'à J-45 (à date de début d'événement) et restitution des arrhes
- Entre J-45 et J-30, 30% de frais d'annulation du montant total des prestations réservées
- Entre J-30 et J-10 : frais d'annulation égaux à 50% du montant total des prestations réservées
- Au-delà de J-10, facturation complète du séjour

*\* En cas d'annulation supérieure à 30%, le montant total des prestations réservées correspondra au montant total des prestations annulées.*

##### **Annulation partielle jusqu'à 30% de l'effectif initial :**

- Sans frais jusqu'à J-8 (à date de début d'événement)
- Au-delà, facturation complète,

*30% = 30% du nombre de chambres/nuit ; 30% du nombre de participants en réunion – sans hébergement / jour ; 30% du montant total du devis*

#### **Pour les groupes Loisirs :**

##### **Annulation totale ou supérieure à 30% de l'effectif initial :**

- Sans frais jusqu'à J-90 (à date de début d'événement) et restitution des arrhes
- Entre J-90 et J-45, 15 % de frais d'annulation du montant total des prestations réservées
- Entre J-45 et J-30, 30% de frais d'annulation du montant total des prestations réservées
- Entre J-30 et J-10 : frais d'annulation égaux à 50% du montant total des prestations réservées
- Au-delà de J-10, facturation complète du séjour

*\* En cas d'annulation supérieure à 30%, le montant total des prestations réservées correspondra au montant total des prestations annulées.*

##### **Annulation partielle jusqu'à 30% de l'effectif initial :**

- Sans frais jusqu'à J-8 (à date de début d'événement)
- Au-delà, facturation complète,

*30% = 30% du nombre de chambres/nuit ; 30% du nombre de participants en réunion – sans hébergement / jour ; 30% du montant total du devis*

En cas d'achat de prestations extérieures, les règles d'annulation se référeront aux conditions générales du prestataire.

## **7. CONDITIONS PARTICULIERES**

### **71. Location de salle :**

Tout dépassement d'horaire non prévu avec le service commercial de Cosy Hôtels en amont du séjour sera facturé 80 € HT de l'heure.

### **72. Restauration :**

La restauration est une prestation sous-traitée.

Le client devra confirmer à l'hôtel, par écrit, au référent groupe de l'hôtel, au plus tard 8 jours avant la date d'arrivée prévue, son choix de restauration et le nombre prévu de participants auprès du

Au-delà, l'hôtel se réserve le droit d'imposer un choix de menu et facturera le dernier nombre de convives indiqué et/ou de refuser les prestations complémentaires demandées.

La restauration non consommée dans le cadre d'un forfait, ne peut donner lieu à une minoration du prix.

Pour les groupes en restauration sur site, prestation assurée par un traiteur, le tarif proposé pour la restauration inclut une prestation de service durant 3 heures (comprenant la mise en place, le service et le débarrassage).

Toute heure supplémentaire effectuée par l'équipe du traiteur (service et/ou cuisine) sera facturée au client d'un montant de 40 € HT / heure.

## **8. ROOMING LIST :**

La liste des participants (Prénom/Nom) doit être adressée à l'établissement au plus tard 8 jours avant l'arrivée du groupe.

## **9 – ANNULATION DU FAIT DE COSY HOTELS**

En cas de non-disponibilité de l'hôtel, en cas de force majeure, de problèmes techniques dans l'hôtel, de travaux ou pour toute autre raison, celui fera ses meilleurs efforts pour faire héberger totalement ou partiellement les participants dans un hôtel de catégorie équivalente. (L'ensemble des frais inhérents aux transferts restant à la charge de l'hôtel sauf en cas de force majeure), qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire ni une diminution de prix.

## **9 – PROMOTIONS**

A certaines dates, nous pouvons être amenés à proposer des promotions de dernière minute. Celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients ayant payé le tarif normal. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

## **10 – TAXE DE SÉJOUR**

La taxe de séjour municipale est perçue directement par les hôtels, conformément aux textes officiels et aux barèmes municipaux en vigueur. Cosy Hotels ne saurait être tenue pour responsable de toute création ou modification de la taxe de séjour portée à sa connaissance après la date de fixation de ses tarifs.

## **11. RESPECT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Le Client reconnaît et accepte que le prestataire, en tant que responsable de traitement, collecte et traite les données à caractère personnel nécessaires à des fins de gestion des réservations et des clients, pour les besoins de la facturation et des paiements et pour mener ses actions commerciales et enquêtes de satisfaction.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concernent et peut s'opposer au traitement de ses données.

Pour exercer ces droits, le Client doit s'adresser à l'Hôtel, par courrier ou par email.

Le Client est également informé de son droit, en application de l'article L.223-2 du Code de la consommation, à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique au moment du recueil de ses coordonnées téléphoniques.

## **12 - LITIGES / RECLAMATIONS**

121. Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance du prestataire dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel directement auprès de l'hôtel par écrit par s'effectuent soit par mail [commercial@cosy-hotels.net](mailto:commercial@cosy-hotels.net) soit par courrier au 6 rue du Rempart Saint Claude – 17000 La Rochelle, par téléphone au 05 17 26 82 00.

### **122. Mediation tourisme et consommation**

Le prestataire garantit au consommateur le recours effectif et gratuit à un dispositif de médiation de la consommation (art. L.612-1 du code de la consommation).

Après avoir saisi le service administratif de Le Saint Nicolas et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :

Adresse postale : Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17

Site internet : <https://www.mtv.travel/>»

Lien internet concernant le règlement en ligne des litiges à destination des clients étrangers  
European Commission – Online Dispute Resolution

**Mention complémentaire :**

La société (signataire du contrat) se déclare responsable de tous dommages causés à l'hôtel (dégradation du matériel de l'hôtel, dégradation du mobilier en chambre...) qui seraient réalisés par une personne membre de la manifestation organisée par ses soins. La société (signataire du contrat) supportera les frais et devra régler l'hôtel du montant des préjudices subis.

Ce règlement devra intervenir dans un délai de 7 jours à réception de la facture correspondante.