

## Conditions générales – Garantie du meilleur prix

Vienna House garantit le meilleur tarif disponible aux hôtes qui effectuent leurs réservations via l'un des canaux directs Vienna House suivants :

- Site Internet officiel Vienna House ([www.viennahouse.com](http://www.viennahouse.com))
- Directement sur le site Internet de l'hôtel Vienna House
- Via toute agence de voyages qui effectue les réservations par le Global Distribution System

Vienna House offre la garantie que les hôtes ne trouveront pas la même chambre, pour le même hôtel et avec les mêmes conditions de réservation, moins chère auprès d'un tiers ou s'engage, le cas échéant, à s'aligner sur le prix le moins cher et offre un bon d'achat d'une valeur de 30 EUR, valable sur les boissons et l'alimentation. L'hôte doit présenter à Vienna House une confirmation de réservation (sous forme écrite avec un numéro de réservation) émise par le canal direct Vienna House, auprès duquel la réservation a été effectuée.

L'hôte doit également fournir les informations suivantes lors de sa réclamation Garantie du meilleur prix :

- Nom du canal de réservation (site Internet) qui offre un meilleur tarif
- Une capture d'écran du site Internet
- Une capture d'écran du site Internet avec l'affichage du tarif et des conditions de réservation

La réclamation doit être adressée à Vienna House dans les 24 heures qui suivent la réservation, via l'un des canaux mentionnés ci-dessus. Vienna House vérifie la réclamation et prend contact avec l'hôte dans les 24 heures qui suivent sa réception (du lundi au vendredi – de 9 h 00 à 18 h 00).

Les critères suivants doivent être identiques pour que la Garantie du meilleur prix puisse être appliquée :

- Date d'arrivée et de départ
- Nombre d'adultes et d'enfants dans la chambre
- Catégorie de la chambre
- Services inclus (tels que le petit déjeuner)
- Conditions de réservation, telles que la période d'annulation, le versement d'un acompte ou les changements de conditions de réservation

# VIENNA HOUSE

Les tarifs suivants sont exclus de la Garantie :

- Les réservations effectuées à partir de canaux opaques (ex : lorsque le nom de l'hôtel est uniquement révélé après la réservation, comme sur Priceline)
- Les réservations effectuées aux enchères sur Internet (ex : eBay, Animod)
- Les offres qui incluent des services complémentaires, tels que la demi-pension, les transferts aéroport, les massages, etc.
- Tous les tarifs contractuels qui sont confidentiels et non disponibles auprès du grand public, tels que les tarifs d'entreprises, les tarifs gouvernementaux, les réductions des agences de voyages, les tarifs pour les séminaires et les groupes, les tarifs pour les séjours longue durée et les offres spéciales envoyées par mailing
- Les offres ou les tarifs de groupe qui rallongent la durée du séjour
- Les écarts de prix dus au taux de change, de T.V.A, etc.

Une seule réclamation par séjour. Un séjour s'entend comme le nombre total de nuits consécutives passées par le même hôte dans le même hôtel. Vienna House se réserve le droit de modifier la Garantie du meilleur prix à tout moment.

(août 2019)