

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») s'appliquent à toute réservation et/ou achat effectué par un Client (tel que défini ci-après) sur le site internet accessible à l'adresse www.lisieux-hotel.com (le « **Site** »).

Le Site est édité par **Grand hôtel de l'Espérance** (l'« **Hôtel** »).

Le Client peut effectuer une réservation et/ou acheter un Cadeau auprès des hôtels suivants :

- Société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lisieux sous le numéro 312 454 382, dont le siège social est situé au 16 Boulevard Sainte Anne, 14100 Lisieux.

CECI EXPOSÉ, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1. DÉFINITIONS

Les termes employés dans le corps des CGV, y compris son préambule, et débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Bénéficiaire : désigne la personne utilisatrice du Cadeau.

Bon Cadeau : désigne le document comportant l'offre, l'Hôtel, le numéro de validité, la période de validité, le nom du Bénéficiaire et le descriptif permettant de profiter d'une offre au sein de l'Hôtel. Le Bon Cadeau peut être délivré par voie postale dans un Coffret Cadeau, ou par voie numérique.

Cadeau : désigne (i) un Bon Cadeau, (ii) un Chèque Cadeau et/ou (iii) un Coffret Cadeau, selon les cas.

Chèque Cadeau : désigne le document comportant un montant à dépenser, les conditions d'application, l'Hôtel, le nom du Bénéficiaire, le numéro de validité et la période de validité. Le Chèque Cadeau peut être délivré par voie postale dans un Coffret Cadeau, ou par voie numérique.

Client : désigne la personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des CGV, et agissant pour ses besoins propres à l'exclusion de toute activité d'intermédiation, de revente, de distribution ou similaire de tout ou partie des Services et/ou des Cadeaux.

Contrat : désigne les CGV ainsi que les Conditions Particulières du Tarif Réservé ou la Politique d'Annulation, selon les cas, telles que récapitulées dans l'Email de Confirmation.

Coffret Cadeau : désigne l'emballage dans le cadre d'un envoi postal d'un Bon Cadeau ou d'un Chèque Cadeau. Un Coffret Cadeau est composé des

éléments suivants : (i) un Bon Cadeau et/ou Chèque Cadeau avec le descriptif de la prestation ; (ii) une pochette ou une boîte dans laquelle le Bon Cadeau ou le Chèque Cadeau est conditionné.

Politique de Confidentialité : désigne la politique de protection des données personnelles.

Conditions Particulières du Tarif Réserve : désigne les conditions particulières de réservation, annulation, no show, nombre de personnes minimum, garantie pour chaque Service d'Hôtellerie, qui varient notamment en fonction des périodes de la saison et de l'Hôtel, qui sont disponibles sur le Site lors de la réservation et qui sont récapitulées dans l'Email de Confirmation.

Email de Confirmation : désigne l'email de confirmation adressé par l'Hôtel au Client à l'adresse email renseignée par le Client lors de la réservation et/ou l'achat, contenant un récapitulatif du Contrat et précisant notamment les conditions de la réservation (Services réservés, Conditions Particulières du Tarif Réserve, prix et taxes éventuelles, prix des Services Accessoires, heures de check-in/check-out, règles applicables au séjour dans l'Hôtel, dates de réservation, garantie) et/ou le détail de la commande effectuée.

Politique d'Annulation : désigne les conditions particulières applicables à la modification et/ou à l'annulation d'un Service de Soins ou d'un Service de Restauration :

- Tarif Flexible : désigne un tarif que le client peut choisir lors de la réservation, il est annulable sans frais jusqu'à 48 heures avant l'heure d'arrivée (heure d'entrée en chambre/check-in : 16H00)
- Tarif Non Annulable/Non Remboursable : désigne un tarif que le client peut choisir lors de la réservation, il est non échangeable, non remboursable et non modifiable et cela peu importe le motif de l'annulation. Le montant total TTC du séjour sera prélevé dès réception de la réservation.

Services : désignent les Services d'Hôtellerie, Services de Soins, Services de Restauration et autres Services Accessoires proposés aux Clients par l'Hôtel sur le Site.

Services Accessoires : désigne les produits et/ou services additionnels proposés au Client lors de la réservation d'un Service d'Hôtellerie (tels que, par exemple, bouteille de champagne, bouquet de fleurs etc.).

Service d'Hôtellerie : désigne la prestation d'hébergement au sein de l'Hôtel, pour la durée et aux dates sélectionnées par le Client et dans les conditions prévues aux présentes et/ou sur le Site.

Service de Restauration : désigne la prestation de restauration proposée au sein du restaurant de l'Hôtel concerné.

Taxe de séjour : désigne l'impôt communal imposé par la ville et a réglé en sus par le client au moment de son départ. La taxe de séjour est due par personne majeure (18 ans et plus) et par nuit. Le montant en 3 étoiles est fixé à 0,80€.

Article 2. OBJET

Le Contrat régit les relations contractuelles entre le Client et l'Hôtel auprès duquel le Client effectue une réservation et/ou un achat. Les CGV sont mises à disposition du Client sur le Site où elles sont directement consultables à tout moment. Le Client dispose de la faculté de conserver et d'éditer les CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et/ou ordinateur.

Les CGV prévalent sur tout autre document en ce qui concerne leur objet, sauf sur les Conditions Particulières du Tarif Réserve ou sur la Politique d'Annulation qui prévalent sur les CGV en cas de conflit.

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer au Contrat ni s'y ajouter.

Article 3. DESCRIPTION DES SERVICES ET DES CADEAUX

Le Site permet au Client de réserver un ou plusieurs Service(s) au sein de l'Hôtel et/ou d'acheter un Cadeau. Les caractéristiques essentielles des Services et/ou des Cadeaux sont décrites sur le Site.

Les photographies présentées sur le Site ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'Hôtel et/ou Services et/ou Cadeaux présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. En cas de doute, ou pour obtenir des renseignements complémentaires sur les Services et/ou Cadeaux, il est possible de contacter l'Hôtel par email ou par téléphone via l'onglet « Contact » du Site.

En tout état de cause, la Société et/ou l'Hôtel ne sauraient être tenue(s) pour responsable(s) des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir à cet égard.

Le Site mentionne également les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services et/ou Cadeaux proposés ;

- les Services Accessoires proposés, le cas échéant ;
- les prix ;
- les modalités de paiement ;
- les CGV, ainsi que les Conditions Particulières du Tarif Réservé et/ou les Politiques d'Annulation le cas échéant.

Le Bon Cadeau ou le Chèque Cadeau peut être adressé au Bénéficiaire par le Client sous forme d'envoi numérique. Pour ce faire, lors de la commande, le Client coche la case « envoi électronique » qui délivre alors le Bon Cadeau ou Chèque Cadeau dans un format PDF que le Bénéficiaire peut télécharger. Le Bénéficiaire doit l'imprimer afin de le présenter à la réception de l'Hôtel pour la délivrance de la prestation. Seule la présentation de l'original du Bon Cadeau ou du Chèque Cadeau reçu par voie postale ou imprimé depuis l'email donne droit à une prestation.

Le Cadeau est valable selon la période de validité précisée sur le Bon Cadeau ou le Chèque Cadeau, sous réserve de la disponibilité par l'Hôtel. Le Client reconnaît que les prestations du Cadeau n'incluent pas le transport jusqu'au lieu de la prestation de l'Hôtel.

En cas de non-utilisation dans sa période de validité, de perte, de vol ou de destruction du Cadeau, le Client ne pourra prétendre à un remboursement ni à une compensation de quelque nature que ce soit. Toutefois, dans le cas où le Bénéficiaire serait dans l'incapacité de consommer son Bon Cadeau ou Chèque Cadeau dans la période prévue, le Client est invité à contacter l'Hôtel via l'onglet « Contact » disponible sur le Site.

Article 4. RÉSERVATION

4.1 Processus de réservation

4.1.1 Dispositions générales

Toute réservation et/ou achat suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des CGV.

En cas de réservation et/ou achat en ligne sur le Site, le Client accepte les CGV, les Conditions Particulières du Tarif Réservé ou la Politique d'Annulation, selon les cas, accessibles par un lien hypertexte, en cochant les cases correspondantes. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des Services et/ou des Cadeaux et avoir sollicité

et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation et/ou son achat en parfaite connaissance de cause. Des vérifications complémentaires peuvent être réalisées directement auprès de l'Hôtel si nécessaire, via l'onglet « Contact » disponible sur le Site.

Il est rappelé à toutes fins utiles que le Client est seul responsable de son choix des Services et/ou Cadeaux et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ou de la Société ne peut être recherchée à cet égard.

Il est expressément convenu entre les Parties que toute réservation d'un Service est nominative et ne peut en aucun cas être cédée en tout ou partie, à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

4.1.2 Processus de réservation d'un Service d'Hôtellerie

La réservation d'un Service d'Hôtellerie se déroule comme suit :

- le Client sélectionne sa date d'arrivée et sa date de départ de l'Hôtel ainsi que le nombre de personnes concernées par la réservation ;
- le Client clique sur « Rechercher » ;
- le Client peut accéder aux Conditions Particulières du Tarif Réserveé propres à chaque chambre et chaque tarif en cliquant sur le titre de chaque offre tarifaire ;
- le Client doit alors sélectionner le type de chambre qu'il souhaite réserver et clique sur la case « Réserver » correspondant à la chambre et au tarif qu'il souhaite réserver ;
- le cas échéant, des Services Accessoires sont proposés au Client ainsi que la possibilité d'ajouter des chambres supplémentaires, que le Client peut sélectionner pour les ajouter à sa réservation ;
- le Client clique sur « Continuer à Réserver » et accède alors au récapitulatif de sa commande, qu'il peut modifier le cas échéant ;
- le Client doit ensuite renseigner les informations suivantes :
 - informations personnelles : civilité, prénom, nom, adresse email (et, si applicable, la civilité, nom et prénom du/des client(s) supplémentaire(s)), adresse, téléphone fixe/portable, nom de société ;
 - informations supplémentaires : chambre à mobilité réduite, requêtes particulières le cas échéant.

- horaires d'arrivée et de départ permettant, si le Client le souhaite, à l'Hôtel d'assurer le transport du Client depuis et vers l'aéroport moyennant des frais supplémentaires ;

- informations bancaires : type de carte, nom du détenteur de la carte, numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme.

· le Client est alors invité à accepter les CGV (disponibles en cliquant sur le lien hypertexte) et les Conditions Particulières du Tarif Réservé, afin de pouvoir cliquer sur « Confirmer la réservation ».

4.2 Confirmation de la réservation et/ou de l'achat

Une fois que le Client a effectué une réservation d'un Service et/ou a commandé un Cadeau dans les conditions de l'article 4.1, le Client reçoit un Email de Confirmation à l'adresse email qu'il a renseigné.

En cas de réservation d'un Service, la réservation ne sera considérée comme définitivement réalisée qu'après paiement de la réservation par le Client dans les conditions prévues à l'article 6 des CGV, sauf en cas de garantie de réservation comme prévu à l'article 6.2.1.(i) : dans ce dernier cas, la réservation est considérée comme définitivement réalisée lors de la réception, par le Client, de l'Email de Confirmation.

4.3 Empreinte / Garantie

L'Hôtel demandera une empreinte de la carte de crédit du Client lors de son arrivée (*check-in*) à titre de garantie pour le montant total des Services consommés pendant le séjour et/ou pour couvrir les éventuelles dégradations causées par le Client. De plus, une pré-autorisation de prélèvement sera alors effectuée sur la carte de crédit.

4.4 Droit de rétractation

4.4.1 Absence de droit de rétraction pour les Services

Il est rappelé que, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation pour les Services, objets des présentes.

4.4.2 Droit de rétraction pour les Cadeaux

Aucune disposition des présentes CGV ne porte atteinte au droit du Client d'exercer son droit de rétractation pour l'achat d'un Cadeau, sans avoir à donner de motif, et ce dans un délai de quatorze (14) jours à compter :

(i) pour les Coffrets Cadeaux, du jour où le Bénéficiaire, ou un tiers qu'il aura désigné autre que le transporteur, prend physiquement possession des

Coffrets Cadeaux, ou (ii) pour les Chèques Cadeaux ou les Bons Cadeaux envoyés par voie numérique, de la réception de l'Email de Confirmation.

Si le Client souhaite se rétracter, il doit faire parvenir sa décision de rétractation à l'Hôtel par toute déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de rétractation, notamment par courrier postal ou par email à l'adresse de l'Hôtel indiquée à l'article 13 ci-dessous.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

4.5 Annulation ou modification du fait du Client

Les Services réservés sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et/ou de modification prévues dans les Conditions Particulières du Tarif Réserve pour les Services d'Hôtellerie et dans la Politique d'Annulation pour les Services de Soins et les Services de Restauration, et sont récapitulées dans l'Email de Confirmation. Il est recommandé au Client de souscrire une assurance de voyage qui corresponde à ses besoins.

En fonction des Conditions du Tarif Réserve ou de la Politique d'Annulation, l'Hôtel sera fondé à facturer des frais d'annulation et le cas échéant tout ou une partie du prix des Services réservés, qui seront prélevés sur les montants payés d'avance le cas échéant ou qui seront prélevés sur le montant retenu en garantie (si la réservation n'a pas fait l'objet d'un paiement d'avance) et qui, pour le surplus, seront facturés au Client. L'Hôtel se réserve également la possibilité de remettre en vente le Service concerné.

4.6 Annulation du fait de l'Hôtel

Dans le cas où l'Hôtel renonce à exécuter le Contrat, il est rappelé que le Client-consommateur a le droit de percevoir une indemnité égale (i) au montant de l'acompte versé.

4.7 Service d'Hôtellerie : Interruption du séjour

En tout état de cause, en cas d'interruption du séjour du fait du Client pour quelque raison que ce soit y compris en cas de comportement contraire aux règles de bonnes conduites mentionnées à l'article 5.5, ce dernier sera tenu de verser à l'Hôtel l'intégralité du prix fixé figurant dans l'Email de Confirmation, aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne saurait lui être accordé de ce fait.

En cas de paiement d'avance, ledit montant sera retenu sur les montants payés d'avance. Dans l'hypothèse où la réservation n'a pas fait l'objet d'un paiement d'avance, l'Hôtel prélèvera le montant dû sur les sommes retenues à titre de garantie.

4.8 No-show

En fonction des Conditions Particulières du Tarif Réserve ou de la Politique d'Annulation, l'Hôtel sera fondé à facturer des frais d'annulation et le cas échéant tout ou partie du prix des Services réservés, qui seront prélevés sur les montants payés d'avance le cas échéant ou qui seront prélevés sur le montant retenu en garantie (si la réservation n'a pas fait l'objet d'un paiement d'avance). L'Hôtel se réserve également la possibilité de remettre en vente le Service concerné.

4.9 Irrégularité de réservation

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

En fonction des Conditions du Tarif Réserve ou de la Politique d'Annulation, l'Hôtel sera fondé à facturer des frais d'annulation et le cas échéant tout ou partie du prix des Services réservés, qui seront prélevés sur les montants payés d'avance le cas échéant ou qui seront prélevés sur le montant retenu en garantie (si la réservation n'a pas fait l'objet d'un paiement d'avance). L'Hôtel se réserve également la possibilité de remettre en vente le Service concerné.

4.10 Réclamation – Informations

Les réclamations relatives à un achat et/ou à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance de l'Hôtel par écrit aux coordonnées de contact indiquées dans l'onglet « Service clients » du Site.

Article 5. SÉJOUR A L'HÔTEL

5.1 Carte d'enregistrement

En application de l'article R.611-42 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers, le Client autorise l'Hôtel à préremplir la fiche individuelle de police dénommée « cartes d'enregistrement » avec les informations obtenues lors de la réservation. Le Client contrôlera l'exactitude des informations préremplies et signera ladite fiche lors de son arrivée.

5.2 Animaux

A la discrétion de chaque Hôtel, certains animaux sont accueillis sous certaines conditions.

En tout état de cause et sauf stipulations contraires, les animaux doivent être maintenus en laisse dans les parties communes de l'Hôtel.

Il est par ailleurs interdit de laisser les animaux seuls dans la chambre ou sans surveillance quand leur propriétaire est à l'extérieur de l'Hôtel. Il est également nécessaire de veiller à ce qu'ils n'endommagent pas la chambre ni son mobilier, et respectent le calme de l'établissement en toutes circonstances.

5.3 Enfants

Les enfants doivent être surveillés par leurs parents ou un adulte responsable. Le Client s'engage également à veiller à ce que les enfants sous sa responsabilité respectent le calme de l'établissement en toutes circonstances.

5.4 Wi-Fi et accès au réseau

L'utilisation du Wi-Fi est gratuite pour les Clients.

Le téléchargement illégal est strictement interdit et relève de la responsabilité du Client. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité de l'Hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou de tous objets protégés par un droit de propriété intellectuelle ou par un droit voisin sans l'autorisation préalable des titulaires des droits sur tout contenu protégé au titre des dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Le Client garantira à ses frais l'Hôtel, contre toute action et/ou réclamation émanant d'un tiers invoquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle, et prendra à sa charge tous les frais et dommages et intérêts associés.

À cet égard, le Prestataire indemniserá notamment tous les préjudices, dommages ou frais (frais d'avocat raisonnables et dépens inclus) engagés par l'Hôtel en lien avec une action de cette nature, ainsi que toutes les sommes versées au titre de règlements transactionnels et/ou dommages et intérêts que l'Hôtel pourrait être condamné à verser.

5.5 Règles de bonne conduite

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre en personne raisonnable et dans le respect du Code d'Etiquette de l'Hôtel figurant en Annexe 1, ainsi que le *Directory* de l'Hôtel. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, pourra autoriser l'hôtelier à demander au Client de quitter l'Hôtel. Le Client sera tenu de verser à l'Hôtel l'intégralité du prix fixé figurant

dans l'Email de Confirmation, et aucun remboursement ou indemnité de quelque nature que ce soit ne saurait lui être accordé de ce fait.

5.6 Sécurité

Des mesures de surveillance sont mises en place par l'Hôtel. Une vidéosurveillance de la réception et des espaces communs de l'Hôtel est mise en place afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Des coffres-forts sont à disposition des Clients dans les chambres.

Il est cependant recommandé aux Clients de faire preuve de prudence, notamment quant aux objets de grande valeur. Il est rappelé à ce titre que des coffres-forts sont disponibles dans les chambres de l'Hôtel. Il est notamment recommandé aux Clients de ne laisser aucun objet de valeur en évidence (notamment dans les chambres et les espaces communs).

5.7 Dégâts et dommages

Durant le séjour, le Client est responsable de la chambre mise à sa disposition ainsi que de son mobilier.

D'une manière générale, le Client assume la responsabilité des conséquences résultant de ses négligences, fautes, erreurs, et plus généralement de tous dommages, directs et indirects, matériels ou immatériels, causés à des tiers ou à l'Hôtel et dont la survenance serait en lien avec les Services.

En cas de dommages ou détériorations non déclarés avant le départ du Client (*check-out*), l'Hôtel se réserve le droit de prélever la somme nécessaire aux travaux de remise en état ainsi que les éventuels frais annexes liés à l'immobilisation de la chambre pendant cette période.

Article 6. CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1 Prix des Services

6.1.1 Prix des Services d'Hôtellerie, Services Accessoires et Services de Soins

Pour les Services d'Hôtellerie, le prix afférent à la réservation s'entend par chambre, pour le nombre de personne(s), les dates et les Services d'Hôtellerie et, le cas échéant, les Services Accessoires sélectionnés par le Client.

Pour les Services de Soins, le prix afférent à la réservation s'entend pour la prestation choisie par le Client, à la date et l'heure sélectionnés par le Client et dans les conditions rappelées dans l'Email de Confirmation.

Le prix des Services est indiqué sur le Site dans la devise choisie par le Client, laquelle peut être différente de la devise de l'Hôtel. Tous frais de conversion appliqués par la banque du Client seront à la charge du Client.

Le prix des Services s'entend toutes taxes comprises, à l'exception toutefois des éventuelles taxes figurant dans les Conditions Particulières du Tarif Réservé et rappelées dans l'Email de Confirmation, (notamment la taxe de séjour (ou équivalent), services charges...) et qui devront être réglées directement sur place auprès de l'Hôtel.

Le prix des Services ne comprend que les prestations strictement mentionnées dans l'Email de Confirmation. Les prestations complémentaires aux Services, susceptibles d'être fournies par l'Hôtel lors du séjour du Client et/ou de son Service de Soins viendront s'ajouter au prix mentionné dans l'Email de Confirmation.

L'Hôtel apporte la plus grande attention à l'exactitude des prix des Services présentés sur son Site. Toutefois, en cas d'erreur manifeste de prix, l'Hôtel se réserve le droit de ne pas fournir les Services dont le prix serait manifestement erroné. Dans ce cas, l'Hôtel en informera le Client et, selon le cas, lui adressera un nouvel Email de Confirmation si le Client souhaite le maintien de sa réservation au prix effectivement applicable ou annulera les Services concernés et procédera au remboursement du prix éventuellement prépayé par le Client.

L'Hôtel peut modifier les prix indiqués sur le Site, à tout moment et sans préavis. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux réservations postérieures à l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

6.1.2 Prix des Services de Restauration

Pour les Services de Restauration, l'acte de réservation sur le Site est gratuit et le prix à payer dépend de la consommation du Client.

6.2 Prix des Cadeaux

Le prix des Cadeaux est indiqué sur le Site en euros, toutes taxes comprises.

L'Hôtel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, le prix des Cadeaux facturé au Client sera celui en vigueur au moment de la validation de sa commande.

Les Cadeaux demeurent la propriété de l'Hôtel jusqu'au complet paiement du prix.

6.3 Conditions de paiement

6.3.1 Paiement des Services d'Hôtellerie, Services Accessoires et Services de Soins

Le règlement des réservations s'effectue par carte bancaire ou virement bancaire uniquement.

Lors de la réservation sur le Site, selon les conditions qui lui sont communiquées sur le Site, dans les Conditions Particulières du Tarif Réservé, le Client communique ses informations bancaires pour (i) garantir sa réservation des Services, ou pour (ii) prépayer les Services avant son séjour. Ces conditions de paiement sont rappelées dans l'Email de Confirmation.

(i) Garantie de réservation des Services

Si les Conditions Particulières du Tarif Réservé le prévoient, le Client ne procède pas au paiement des Services lors de sa réservation sur le Site, mais fournit ses informations bancaires à titre de garantie uniquement. Dans ce cas, la carte bancaire du Client n'est pas débitée lors de la réservation sur le Site et le Client procède au paiement de sa réservation une fois sur place directement auprès de l'Hôtel. En cas de non-présentation du Client (« no-show »), l'Hôtel sera fondé à facturer des frais d'annulation et le cas échéant tout ou partie du prix des Services réservés, qui seront prélevés sur le montant retenu en garantie, dans les conditions prévues à l'article 4.7 des présentes.

(ii) Prépaiement des Services

Selon les Conditions Particulières du Tarif Réservé, le paiement s'effectue :

- Soit en totalité lors de la réservation sur le Site. Ce prépaiement sera alors qualifié d'acompte.
- Soit en partie lors de la réservation sur le Site. Ce prépaiement sera qualifié d'arrhes. Le Client sera invité à régler le solde de sa réservation avant la date limite d'annulation indiquée aux Conditions Particulières du Tarif Réservé et rappelée dans l'Email de Confirmation. Pour le paiement du solde de la réservation, les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, via le lien sécurisé fourni par l'Hôtel à l'adresse email indiquée par le Client, ou par virement et en Euros uniquement. L'Hôtel ne saurait être tenu responsable d'éventuels frais supplémentaires demandés par les établissements bancaires à ce titre. En cas de paiement par virement, le Client doit s'assurer que son nom et ses dates de séjour sont spécifiés sur l'ordre de virement et envoyer à l'Hôtel une copie de la confirmation du paiement émise par la banque du Client. L'Hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis, si les montants d'arrhes requis et/ou le paiement du solde de la réservation ne sont pas versés dans les délais prévus.

Dans l'hypothèse où, quelle qu'en soit la cause (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le débit des sommes dues par le Client s'avérerait impossible, la réservation serait immédiatement annulée. Le Client en sera informé par email à l'adresse renseignée par le Client lors de la réservation sur le Site.

Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires relatifs à sa transaction.

6.3.2 Paiement des Cadeaux

Le paiement de la commande s'effectue par carte bancaire Visa, MasterCard, Union Pay ou American Express. La totalité du montant de la commande sera débitée au moment de la validation de la commande.

Article 7. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des Services ou du traitement d'une commande, l'Hôtel sont amenés à traiter des données à caractère personnel des Clients et des utilisateurs du Site, dans les conditions prévues au sein de la Politique de Confidentialité.

Article 8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque de l'Hôtel, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et/ou logotypes figurant sur les Cadeaux, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non (les « **Marques** ») sont et demeurent la propriété exclusive de l'Hôtel ou sont concédés sous licence à l'Hôtel.

Le Site et tous les éléments graphiques, textuels, visuels et photographiques y figurant, à savoir notamment toutes les illustrations, marques figuratives ou non, logotypes images, dessins, photographies, caractères, textes, décors, modes de présentation, graphisme ou tout autre élément du Site (ci-après le « **Contenu** ») sont et demeurent la propriété exclusive de l'Hôtel ou sont concédés sous licence à l'Hôtel et sont protégés notamment par des droits de propriété intellectuelle.

Les Marques, le Site et/ou son Contenu ne peuvent en aucun cas être en tout ou partie modifiés, reproduits, représentés, distribués, affichés, commercialisés, intégrés dans une œuvre dérivée ou autre, et ce sur quelque support que ce soit. De manière générale, les Marques, le Site et son Contenu ne peuvent être utilisés que dans le cadre d'une navigation sur le Site et, le cas échéant, pour effectuer une réservation ou passer une commande.

L'usage de tout ou partie des Marques, du Site et/ou de son Contenu, notamment par téléchargement, reproduction, transmission ou représentation à d'autres fins que celles prévues aux présentes CGV est strictement interdit.

Article 9. FORCE MAJEURE

Les Parties conviennent de faire application de l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français.

Il est précisé, à toutes fins utiles, que ne sont pas considérés comme des événements de force majeure les événements de convenance personnelle.

Article 10. ÉVOLUTION / MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'Hôtel invite le Client à lire attentivement les CGV avant chaque réservation et/ou achat, celles-ci ayant pu être modifiées. Les CGV peuvent être modifiées et/ou complétées à tout moment par l'Hôtel. Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera mise en ligne sur le Site dans un format lisible et accessible afin de permettre au Client d'y accéder et d'en prendre aisément connaissance. Les CGV ainsi modifiées/complétées prendront effet à compter de leur mise en ligne sur le Site et s'appliqueront aux seuls achat et/ou réservations effectués après leur mise en ligne ; les achats et/ou réservations antérieurs à ladite mise en ligne étant régis par la précédente version des CGV.

Le Client peut conserver les présentes CGV sur support durable en procédant à leur impression. En cas de réservation et/ou achat effectué sur le Site, les CGV, les Conditions Particulières du Tarif Réservé ou la Politique d'Annulation, selon les cas, ainsi que la Politique de Confidentialité seront jointes à l'Email de Confirmation adressé au Client, permettant au Client de les télécharger et/ou de les imprimer.

Article 11. CONVENTION DE PREUVE

En toute hypothèse et notamment en cas de litige, l'Hôtel pourra valablement administrer la preuve des actions, validations et instructions du Client, et notamment la saisie des informations bancaires requises, les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'Hôtel, ainsi que la teneur des messages et opérations des Clients, à l'aide des logs de connexion, ce que le Client reconnaît.

Article 12. STIPULATIONS GÉNÉRALES

Dans l'hypothèse où une des stipulations du Contrat devait être déclarée nulle, inapplicable ou inopposable par toute juridiction compétente, les autres dispositions resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction.

Le fait pour l'une des parties, de ne pas invoquer un droit ou un manquement de l'autre partie ne saurait valoir, pour l'avenir, renonciation à invoquer ce droit ou manquement en cause. Toute renonciation ne sera opposable que si elle a été exprimée par écrit par la partie dont elle émane à l'autre partie.

Les titres des clauses n'ont qu'une valeur indicative, en cas de contradiction entre ces titres et leur contenu, c'est le contenu qui fera foi.

Le fait que l'Hôtel ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Par convenance, une traduction des CGV en langue anglaise a été établie. Toutefois, en cas de litige, seul le texte français fera foi.

Article 13. LOI APPLICABLE – LITIGE

13.1 Le Contrat est soumis au droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

Il est rappelé qu'un règlement amiable du différend est à privilégier.

En cas de contestation relative au Contrat, aux Services et/ou aux Cadeaux, le Client s'engage à s'adresser en priorité au Service Clients de l'Hôtel concerné dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Grand hôtel de l'Espérance

Adresse : **16 Boulevard Sainte Anne**

Téléphone : **+33 2 31 62 17 53**

Email : **reception@hoteldesesperance.com**

Après avoir saisi le Service Clients de l'Hôtel pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse de celui-ci dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client pourra saisir :

Association des Médiateurs Européens (AME)

Adresse : **197 Boulevard Saint Germain, 75007 Paris**

Téléphone : **+33 9 53 01 02 69**

Email : saisine@mediationconso-ame.com

Site web : <http://www.mediationconso-ame.com>

qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution amiable du différend.

Le Client reste libre de faire appel ou non à la médiation.

En cas de recours à la médiation par l'Hôtel, le Client est également libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation.

Une fois la décision du médiateur rendue, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Il est également rappelé que, conformément au règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, le Client a accès à la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'adresse suivante : ec.europa.eu/consumers/odr

13.2. Toutes difficultés relatives à l'interprétation, à l'exécution et à l'expiration du Contrat, des conditions générales de vente ou des services seront soumises, à défaut d'accord amiable dans les conditions ci-dessus, à la compétence exclusive des Tribunaux compétents de Paris, et ceci même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Par exception à ce qui précède, il est précisé que le client-consommateur peut choisir de porter tout litige SOIT devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de PROCÉDURE civile, SOIT LA juridiction DU LIEU OÙ IL DEMEURAIT au moment de la conclusion du contrat, ou de la survenance du fait dommageable, et ce conformément à l'article R. 631-3 du code de la consommation.

Annexe 1 – Code étiquette de l'Hôtel

L'Hôtel a été conçu comme un havre de bien-être invitant ses hôtes à se prélasser dans une atmosphère où chaque détail est ciselé sur mesure. Afin d'assurer la tranquillité et la confidentialité de chacun, nos hôtes sont priés de bien vouloir prendre connaissance du code d'étiquette de l'Hôtel et de le respecter tout au long de leur séjour :

- Respect des lois, traditions et pratiques culturelles et religieuses du pays ;

- Respect des termes contractuels et des conditions générales de paiement avant, pendant et après le séjour pour l'ensemble des produits et services consommés ;

- Respect de la vie privée, dignité, intégrité physique et morale de tout Ambassadeur et hôte séjournant au sein de nos Hôtels, en toutes circonstances ;

- Utilisation appropriée des installations de l'Hôtel, évitant toute dégradation volontaire ou involontaire de celles-ci et respectant la tranquillité des autres hôtes ;

- De manière plus générale, éviter tout comportement immoral, illégal, indécent, inapproprié ou allant à l'encontre de la morale, l'ordre public et la législation locale, incluant par exemple, de manière non restrictive, l'abus verbal, les gestes obscènes ou abusifs, la violence physique, les actes répréhensibles, la consommation de drogues, l'abus d'alcool ou tout autre comportement qui pourrait être source de nuisance auprès des autres hôtes, ainsi que du personnel de l'Hôtel.

Toute atteinte au code d'étiquette de l'Hôtel entraînera une notification auprès de la direction locale et centrale de l'Hôtel, et pourra conduire à des actions correctives ou préventives selon la nature de l'infraction, notamment la restriction d'accès à l'Hôtel (1) ou à la mise en place de conditions particulières pour de futures réservations.