

Conditions Générale de réservation
Hôtel Clément
6 rue Clément – 75006 Paris
RCS 529 112 799 00018

ARTICLE PRELIMINAIRE – DEFINITIONS

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« Client » : personne physique majeure ayant la pleine capacité juridique lors de la souscription du contrat de réservation, ou personne morale dûment représentée par une personne physique ayant qualité et capacité juridique pour la représenter.

« Etablissement » : l’Hôtel Clément pour lequel il est possible pour un Client d’effectuer une Réservation.

« Prestation » : les prestations d’hébergement proposées et fournies par l’Etablissement, ainsi que l’ensemble des prestations annexes proposées également par l’Etablissement (restauration, extras, etc.)

« Réservation » : toute réservation d’une Prestation dans l’Hôtel Clément, qu’elle soit faite en ligne, par téléphone ou par mail.

« Site » : service électronique exploité par l’Hôtel Clément sur le réseau internet et accessible à l’adresse <https://www.hotel-clement.com/> depuis un terminal fixe ou mobile.

ARTICLE 1 – CHAMP D’APPLICATION

1.1 Etendue

Les Conditions Générales s’appliquent, sans restriction ni réserve à l’ensemble des Réservations auprès de l’Etablissement sous enseigne de l’Hôtel Clément.

Des conditions particulières spécifiques peuvent néanmoins être applicables dans le cadre des Réservations de groupe ou pour des évènements particuliers.

1.2 Durée

Les Conditions Générales s’appliquent pendant toute la durée de commercialisation des prestations d’hébergement temporaire et autres prestations complémentaires proposées par l’Etablissement.

L’Hôtel Clément se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement, en totalité ou partiellement, l’Etablissement, le Site, l’espace de réservation en ligne ou tout autre procédé de Réservation.

L’Hôtel Clément ne sera aucunement responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter d’une indisponibilité temporaire de tout ou partie du Site ou des procédures de réservations.

L’Hôtel Clément se réserve le droit d’adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales. En cas de modification, les Conditions Générales en vigueur au moment de la Réservation seront appliquées.

1.3 Régime juridique

Les Conditions Générales sont soumises aux dispositions des articles L. 221-1 et suivants du Code de la consommation.

Toute Réservation est soumise aux Conditions Générales ainsi qu’aux conditions particulières pour chacune des Prestations proposées par l’Hôtel Clément.

1.4 Objet

Les Conditions Générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre des Réservations de Prestations proposées par l’Hôtel Clément et régissent toutes les étapes nécessaires à la réalisation et au suivi de la Réservation, à son maintien et à sa validité, et au paiement du prix afférent.

ARTICLE 2 – CAPACITE ET ACCEPTATION DU CLIENT

Tout Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions Générales, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. A cet effet, l'Hôtel Clément se réserve le droit de solliciter du Client, lors de son arrivée dans l'Etablissement, une pièce justificative de son identité indiquant notamment sa date de naissance.

Toute personne mineure devra être obligatoirement accompagnée par une personne qui justifie de l'autorité parentale sur ce mineur. Concernant les Clients étrangers, ils s'obligent à remplir une fiche individuelle de police dans les pays concernés par une telle réglementation, conformément en France aux dispositions de l'article R.611-42 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers.

Le Client reconnaît que les Conditions Générales font partie intégrante du contrat de Réservation qu'il conclut avec L'Hôtel Clément et qu'il en a pris connaissance préalablement à la validation de sa Réservation et en avoir accepté librement l'intégralité des termes. Le Client accepte donc que les Conditions Générales, ou tout autre document contractuel l'informant des caractéristiques des Prestations et tarifs particuliers associés lui soient présentés en ligne sur le Site aux fins de conclusion du contrat de Réservation. Le Client déclare donc avoir obtenu de l'Hôtel Clément toutes les informations nécessaires préalablement à sa Réservation.

Toute validation de Réservation par le Client nécessite l'acceptation préalable des Conditions Générales dans leur intégralité. Il dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les Conditions Générales à partir du Site en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et/ou ordinateur.

Le Client accepte expressément que la saisie des informations bancaires requises lors du processus de Réservation, l'acceptation des Conditions Générales et la validation de la demande de Réservation (notamment par l'action de clic par le Client sur le bouton « valider ») constituent une signature électronique au sens de l'article 1367 du Code Civil qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

ARTICLE 3 – RESERVATION

Le Site offre la possibilité au Client de réserver une chambre dans l'Etablissement, suivant des tarifs contractuels transparents avec ou sans options ou extras laissés à la libre souscription du Client.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques de l'Etablissement et des modalités de Réservation des Prestations disponibles sur le Site, et avoir sollicité et obtenu toute information nécessaire et/ou complémentaire pour effectuer sa Réservation en parfaite connaissance de cause.

Le Client est seul responsable des choix des Prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Etablissement ne peut aucunement être recherchée à cet égard.

3.1 Processus de réservation en ligne

Les Réservations effectuées par le Client peuvent être effectuées par l'intermédiaire d'un outil de réservation accessible en ligne sur le Site. La Réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de Réservation par l'action de clic sur le champ « Valider ». La Réservation est réputée formée dès l'envoi de la confirmation de la Réservation par l'Hôtel Clément.

Le Client s'engage, préalablement à toute Réservation, à compléter les informations demandées. Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

La procédure de Réservation sécurisée comprend notamment les étapes suivantes – étant précisé qu'il est toujours possible pour le Client d'abandonner la Réservation avant de la valider définitivement, ou de faire machine arrière dans le processus de Réservation en cliquant sur l'étape précédente pour en modifier les données – :

- choix de la date du début du séjour (check-in date) et de la date de fin du séjour (check-out date) sur le calendrier ;
- choix du nombre de chambres ;

- choix du nombre d'adultes pour la chambre ;
- choix du nombre d'enfants pour la chambre ;
- choix du type puis choix du tarif ;
- choix des extras (facultatifs) ;
- affichage du récapitulatif de la Réservation et des données complétées ;
- après avoir cliqué sur le bouton « Réserver », le Client doit indiquer les informations nécessaires pour finaliser sa Réservation : son identité, ses coordonnées, son mode de paiement, ses coordonnées de Carte bancaire servant au paiement en ligne et à la garantie bancaire de la Réservation. Il doit également accepter les Conditions Générales, ainsi que la Politique de Protection des Données Personnelles.

L'Hôtel Clément accuse réception de la Réservation du Client par l'envoi d'un courrier électronique au Client à l'adresse électronique qu'il a préalablement renseignée.

Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la Réservation par courrier électronique récapitule les caractéristiques essentielles de la Réservation : les Prestations réservées, les tarifs, les principales conditions de réservation applicables, telles que précédemment acceptées par le Client, les dates de séjour, les informations relatives au service Client, ainsi que l'adresse de l'Etablissement.

3.2 Réservation par téléphone ou par e-mail

Lors d'une demande de réservation par téléphone ou e-mail, l'Etablissement propose – par téléphone, ou e-mail adressé au numéro ou à l'adresse email d'envoi de la demande de Réservation – les tarifs disponibles en temps réels et les Prestations complémentaires afférentes en fonction de la demande du Client aux dates qu'il sollicite.

Les Conditions Générales et le récapitulatif de la demande de Réservation du Client sont également adressés au Client par e-mail, ainsi que, le cas échéant, une demande de renseignement des coordonnées bancaires pour les besoins de l'enregistrement de la Réservation (éventuel prépaiement ou versement d'un acompte en fonction du tarif sélectionné, et pour les besoins de constitution d'une garantie bancaire).

Seule la confirmation écrite de l'enregistrement de la Réservation par e-mail vaudra conclusion du contrat de Réservation.

3.3 Droit de rétractation – Annulation

Absence de droit de rétraction. Il est rappelé au Client, conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, dès lors que les Prestations sont fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Conditions d'annulation. Le Client peut annuler sa Réservation en cliquant sur le lien à la fin de l'e-mail de confirmation puis en suivant les instructions.

Si la Réservation comporte des frais de réservation, ils ne sont pas remboursables.

Il est conseillé d'annuler aussitôt que possible une fois que la cause de l'annulation est survenue.

Frais d'annulation.

Si la réservation est annulée avant les 3 jours précédent l'arrivée, pas de frais .

Si la Réservation est annulée 3 jours avant l'arrivée, la première nuit sans les extras est facturée et non remboursable.

Si la Réservation est annulée le jour d'arrivée ou en cas de non présentation, la première nuit sans les extras seront facturées et non remboursables.

En cas d'annulation, si le Client a déjà payé en ligne tout ou partie de la réservation, le montant sera restitué après déduction des frais d'annulation (exception des offres non annulable non remboursable).

ARTICLE 4 - HEURE D'ARRIVÉE / HEURE DE DÉPART

Votre chambre sera disponible à la réception à partir de 14:00.

Le jour de votre départ, vous devez libérer votre chambre/appartement au plus tard à 11:00.
La facturation d'une nuit supplémentaire peut résulter du non-respect de cette heure limite de départ.
Il est recommandé d'utiliser la case "Commentaires ou informations complémentaires" du formulaire de Réservation pour avertir de votre heure d'arrivée estimée, particulièrement si celle-ci est tardive.

ARTICLE 5 - TARIFS – PAIEMENT

5.1 Tarifs

Les tarifs afférents à la Réservation des Prestations sont indiqués avant et lors du processus de Réservation. Les tarifs sont valables en temps réel quel que soit le mode de Réservation sélectionné par le Client : les tarifs sont valables au moment de la demande de Réservation formulée par le Client. Les tarifs affichés ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site.

Les tarifs indiqués s'entendent par chambre, pour le nombre de personne(s) et les dates sélectionnées par le Client, et – sauf souscription d'un extra particulier à cet effet – les tarifs concernent une prise de la chambre (check-in) par le Client à 14:00 et une libération de celle-ci (check-out) à 11:00.

5.2. Taxes

Les tarifs sont affichés TVA comprise. La taxe de séjour, les taxes gouvernementales ou locales pourront être demandées en supplément.

5.3 Paiement

Pour valider sa Réservation, le Client doit communiquer ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la Réservation. Votre carte de débit/crédit servira à garantir votre réservation.

Le Client doit alors communiquer les coordonnées de sa carte bancaire de crédit (Visa, Mastercard International, Eurocard/Mastercard, American Express) en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet le numéro de la carte, sans espace entre les chiffres, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme visuel via la plate-forme de paiement dédiée à cet effet. Il en va de même de la communication des coordonnées bancaires exigées dans le cadre des Réservations effectuées par e-mail selon les conditions indiquées ci-dessous qui impliquent soit un paiement lors de la Réservation, soit l'exigence d'un dépôt de garantie par carte bancaire en fonction du tarif de la Réservation.

Le prestataire choisi par l'Hôtel Clément afin de sécuriser les paiements bancaires et la communication de données bancaires, effectue une vérification de la validité de la carte de paiement du Client. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie, etc. En cas de difficulté ou d'empêchement, le Client devra se rapprocher de sa banque pour identifier son origine et pouvoir procéder à sa Réservation.

Dans tous les cas, une facture est établie en double exemplaire par l'Hôtel Clément dont un exemplaire est remis au Client lors de son départ (check-out) de l'Etablissement à la fin du séjour.

En tout état de cause, tout Extra ou autre Prestation qui aurait été réservé et fourni par l'Etablissement au cours du séjour du Client, sauf en cas de paiement préalable de cette Prestation, devra être payé par le Client au plus tard lors du Check-out.

Il est précisé que le paiement par chèque n'est pas accepté, et ce, qu'il s'agisse de Prestations d'hébergement temporaire, et/ou de Prestations de restauration, extras, et/ou de toutes autres Prestations ou ventes de produits délivrés par l'Etablissement auprès du Client au cours de son séjour.

ARTICLE 6 – RECLAMATIONS

Pour toute réclamation relative à une Réservation, le Client doit adresser un courrier postal ou électronique à l'Etablissement : info@hotel-clement.com

En cas de survenance d'un problème technique et/ou de surbooking, empêchant l'Etablissement de procéder à la réservation effectuée par le Client, l'Hôtel Clément s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais et à le rembourser immédiatement au prix de la réservation. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité, pénalité ou dédommagement supplémentaire de la part de l'Hôtel Clément.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi l'Etablissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut ainsi saisir, gratuitement, le Médiateur (coordonnées ci-dessous) pendant un délai maximum d'un (1) an suivant sa première réclamation auprès de l'Etablissement :

Association Des Médiateurs Européens

À saisir via le formulaire de saisine disponible sur le site internet <https://www.mediationconso-ame.com> ou par courrier postal à l'adresse suivante : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS, accompagné des documents étayant la demande et en indiquant vos coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et email le cas échéant).

Ou au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

7.1 Non-aboutissement de la Réservation

Dans tous les cas, l'Hôtel Clément ne pourra être tenue pour responsable en cas de non-aboutissement de la Réservation et/ou de son absence d'enregistrement, notamment du fait du Client qui n'effectuerait pas correctement sa Réservation selon les conditions fixées aux Conditions Générales et selon ce qui s'affiche sur le terminal informatique fixe ou mobile du Client lors du processus de Réservation en ligne.

7.2 Limites du réseau Internet

Par ailleurs, en réservant sur le Site, le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites du réseau Internet notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, les risques liés à la connexion, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

L'Hôtel Clément ne saurait davantage être tenue responsable des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet et de facto le Site, ou pour tout problème de configuration ou lié à un terminal ou navigateur donné.

L'Hôtel Clément ne garantit pas non plus que le Site fonctionne sans interruption, ou qu'il ne contienne pas d'erreur informatique.

De même, des liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer vers d'autres sites internet, l'Hôtel Clément dégage toute responsabilité quant au contenu de son Site et aux services proposés.

Par conséquent, la responsabilité de l'Hôtel Clément ne saurait, en aucun cas, être engagée directement ou indirectement en cas de problème d'acheminement ou de coupures de communication, de difficultés ou impossibilités de connexion ou de panne du serveur du Site.

Plus particulièrement, l'Hôtel Clément ne saurait être tenue responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, direct ou indirect, causé aux Clients, à leurs équipements informatiques et aux données qui y

sont stockées, et aux conséquences pouvant en découler sur leur activité personnelle, professionnelle ou commerciale.

De même, bien que l'Etablissement offre, plus particulièrement dans les chambres ou appartements réservés, un service d'accès à internet par Wifi, en cas de défaillance totale ou partielle de fonctionnement de ce service pour quelque cause que ce soit, pendant la durée du séjour, il ne saurait en résulter au bénéfice du Client aucun droit à résiliation de la Réservation, ni à quelque indemnisation que ce soit.

7.3 Force Majeure

L'Hôtel Clément ne pourra être tenue pour responsable du fait de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations au titre de la Réservation en cas d'évènement de force majeure au sens de la jurisprudence et de l'article 1218 du Code civil, ou plus généralement de tout fait du tiers, fait du Client ou fait des partenaires commerciaux, et notamment mais pas limitativement en cas d'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au Site, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du Client.

L'exécution des obligations de l'Hôtel Clément sera alors suspendue en cas de survenance d'un évènement qui empêcherait leur réalisation totale ou partielle : l'Hôtel Clément en avisera le Client dès que possible.

7.4 Garantie

L'Hôtel Clément s'efforce de faire en sorte que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour représenter l'Etablissement donnent un aperçu aussi exact que possible des Prestations d'hébergement, de restauration et d'autres Prestations complémentaires proposées.

Cependant, les photographies sont non contractuelles, car, d'une part, les différentes chambres, même lorsqu'elles relèvent d'un tarif identique comportent toutes des dimensions différentes, et d'autre part, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier, de décoration nouvelle ou de rénovations éventuelles. A l'exception d'une Réservation intervenue avec une demande expresse d'attribution d'une chambre et qui serait confirmée par écrit, en ce sens, par l'Etablissement, le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait, dès lors que ces variations ne portent pas sur les caractéristiques essentielles de la Prestation.

7.5 Objets de valeur

Un coffre est mis à la disposition de la clientèle dans chaque chambre.

En aucun cas, l'Hôtel Clément ne sera responsable des vols ou dommages causés aux effets de valeur laissés par le Client dans les chambres y compris dans les coffres. De convention expresse entre les parties, constitue notamment une faute du Client, le fait de laisser au cours de son séjour, la porte de sa chambre non fermée, non verrouillée, ainsi que les fenêtres de celle-ci.

ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES – DROIT A L'IMAGE

8.1 Données personnelles

Les informations qui sont demandées au Client lors du processus de Réservation, lequel est intégralement sécurisé du début à la fin de celui-ci, sont nécessaires au traitement de sa Réservation et seront communiquées au prestataire de paiement en ligne.

Le Client est informé que le traitement de ces données personnelles est régi par la politique de protection des données personnelles disponible sur le Site, qui décrit la façon dont l'Hôtel Clément, en sa qualité de responsable de traitement collecte, utilise, protège et partage les données personnelles de ses Clients et contacts, ainsi que les droits dont disposent les Clients relativement à leurs données personnelles. Cette politique de protection des données personnelles fait partie intégrante des Conditions Générales : le Client doit les accepter préalablement à la validation de sa Réservation.

En procédant à sa Réservation, le Client consent que l'Hôtel Clément puisse recueillir des données à caractère personnel le concernant, afin notamment de (i) remplir ses obligations vis-à-vis du Client en l'intégrant au fichier clients, (ii) procéder à la Réservation, (iii) informer le Client, par e-mail, des offres spéciales et de tout nouveau service analogue créé par l'Hôtel Clément, information dont le Client peut systématiquement se délier en procédant à sa désinscription ou refus de communication à des tiers de ses données personnelles en activant le lien dédié à cet effet qui figure sur l'e-mail de confirmation de Réservation adressé au Client.

Lors du processus de Réservation, le Client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses, respectivement par la présence ou l'absence d'un astérisque.

En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du Client devront être transmises par le prestataire de paiement à la banque de l'Etablissement, pour l'exécution du contrat. Le Client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (art.69). Cependant, le Client consent à ce transfert pour l'exécution de son contrat. Le prestataire de paiement s'est engagé vis-à-vis de l'Hôtel Clément à prendre toutes mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

8.2 Droit à l'image

Aucune prise de photographie ne pourra intervenir sans que les Clients aient préalablement accepté les conditions d'utilisation des photographies. L'architecture intérieure et les créations graphiques ornant les parties communes et les chambres de l'Etablissement sont protégées par des droits d'auteurs, dont les droits sont intégralement réservés. Toute séance d'enregistrement audiovisuel, prise de vue, reproduction ou représentation d'images comportant les locaux et dépendances de l'Etablissement autre que pour un usage strictement privé est soumise à l'autorisation préalable de l'Etablissement à peine de contrefaçon punie, notamment, par les dispositions civiles et pénales du Code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 9 – DIVERS

Les présentes Conditions Générales sont complétées par les Mentions Légales/CGU, la Politique de Protection des Données Personnelles et la Notice relative aux Cookies.

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.