

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU)

Veillez lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) et en conserver une copie.

La partie A des présentes CGVU concerne les conditions générales et les informations obligatoires. La partie B traite des conditions d'utilisation du site internet et de la procédure de réservation. La partie C concerne les conditions générales applicables aux contrats portant sur la location d'une chambre, ainsi que tous autres services et prestations fournis dans ce cadre par l'hôtel.

A. Conditions générales

I. Définitions ; champ d'application

- Les présentes CGVU sont basées sur les définitions suivantes :
 - « Annulation » désigne la déclaration de rétractation avant l'heure de check-in ou d'arrivée convenue ou prévue.
 - « Client » désigne une personne qui conclut un Contrat d'hébergement hôtelier.
 - « Contrat d'hébergement hôtelier » désigne un contrat portant sur la location d'une chambre d'hôtel, ainsi que tous les autres Services et prestations fournis par ledit Hôtel dans ce cadre.
 - « Consommateur » désigne toute personne physique qui conclut des transactions juridiques à des fins qui ne peuvent être attribuées de manière prédominante ni à son activité commerciale, ni à son activité professionnelle indépendante.
 - « Hôtel » signifie tout hôtel du groupe H-Hotels situé en France et sélectionné par l'Utilisateur via le Site internet.
 - « Professionnels » désigne les personnes physiques ou morales, ou des sociétés de personnes dotées de la capacité juridique, qui agissent dans l'exercice de leur activité professionnelle commerciale ou indépendante.
 - « Site internet » désigne le site de H-Hotels GmbH (www.h-hotels.com), quelle que soit la terminaison web nationale sous laquelle l'Utilisateur ou le Client le consulte.
 - « Services » désigne la mise à disposition de la chambre, les services d'hébergement, les services de restauration (nourriture et boissons), la vente de produits, et les autres services accessoires habituels fournis par l'Hôtel.
 - « Utilisateur » signifie toute personne physique visitant le Site internet.
- L'Utilisateur du Site internet peut devenir un Client s'il choisit de conclure un Contrat d'hébergement hôtelier avec l'Hôtel. Pour la seule utilisation du Site internet, les parties A et B des présentes CGVU s'appliquent à l'Utilisateur. Pour le Contrat d'hébergement hôtelier, les sections A et C s'appliquent au Client.
- Pour la seule utilisation du Site internet, les présentes CGVU s'appliquent si l'Utilisateur a sa résidence habituelle en France.
- Les présentes CGVU s'appliquent à l'ensemble des Services du ou des Hôtel(s) du groupe H-Hotels situés en France, mis à la disposition de l'Utilisateur ou du Client via le Site Internet, par e-mail ou par téléphone, quel que soit le terminal utilisé pour accéder aux Services (ex : PC, téléphone mobile, etc.).
- Les conditions générales de l'Utilisateur ou du Client ont vocation à s'appliquer uniquement si elles ont été expressément acceptées par écrit par H-Hotels GmbH ou par l'Hôtel. Toutes modifications et ajouts apportés au Contrat d'hébergement hôtelier, à l'acceptation d'une demande de réservation ou aux présentes CGVU doivent être effectuées par écrit (ex : par E-mail). Toutes modifications ou ajouts apportés par l'Utilisateur ou le Client qui n'ont pas été acceptés par H-Hotels GmbH ou l'Hôtel sont sans effet.
- Des conditions commerciales distinctes s'appliquent aux bons d'achat, à la réservation de chambres d'hôtel pour des événements, célébrations, ou conférences, ainsi qu'aux services de restauration.

II. Modifications

- H-Hotels GmbH est autorisée à modifier les présentes CGVU avec effet pour l'avenir. Toutefois, H-Hotels GmbH ne procédera à des modifications qu'en cas de nécessité, par exemple en raison de nouveaux développements techniques, de

modifications de la jurisprudence ou de la législation en vigueur, ou toutes autres raisons équivalentes.

- Si la modification modifie de manière significative l'accord ou l'équilibre contractuel entre les parties, elle n'est pas mise en place. Une telle modification nécessite le consentement de l'Utilisateur ou du Client.

III. Information sur la protection des données

- La protection des données est soumise aux dispositions du Règlement général européen sur la protection des données n°216/679 ("RGPD") ainsi que de la Loi informatique et libertés n°78-17.
- Notamment dans le cadre de l'utilisation du Site internet (par exemple pour le formulaire de contact ou la page de réservation) et le traitement des contrats, les données à caractère personnel de l'Utilisateur ou du Client peuvent être prélevées, stockées et traitées. Les données sont collectées par H-Hotels GmbH en sa qualité de responsable du traitement ou de sous-traitant de l'Hôtel sélectionné par l'Utilisateur ou le Client, pour l'exécution du Contrat d'hébergement hôtelier ou de la commande concernés. Les données peuvent être transmises à l'Hôtel choisi par l'Utilisateur ou le Client et/ou traitées dans la mesure nécessaire par cet Hôtel en sa qualité de responsable du traitement des données. Lesdites données ne seront pas transmises à des tiers sans autorisation expresse préalable ou sans justification d'une base légale.
- Les règles de protection des données de H-Hotels GmbH, directement accessibles sous l'onglet *Privacy Policy* sur le Site internet, s'appliquent.

IV. Information sur le règlement des litiges de consommation

- H-Hotels GmbH et l'Hôtel s'efforcent de régler à l'amiable tout différend découlant des relations contractuelles avec les Consommateurs. L'Utilisateur ou le Client peut s'adresser à info@h-hotels.com pour toute réclamation.
- Si aucun accord n'est trouvé à l'amiable dans un délai de soixante (60) jours, une action peut être intentée en justice.
- Si le Client est un Consommateur et si aucune solution ne peut être trouvée au différend entre le Client et l'Hôtel, le Consommateur a la possibilité de s'adresser gratuitement au médiateur de la consommation dont dépend l'Hôtel, à savoir l'Association des médiateurs européens (AME CONSO), dans un délai d'un (1) an à compter de la date de la réclamation écrite auprès du professionnel, afin de résoudre à l'amiable le litige qui l'oppose à l'Hôtel.

Le recours auprès du médiateur de la consommation doit être fait :

- Soit en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur le site de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier à AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS.

V. Information sur la langue contractuelle

- Le Site internet propose à l'Utilisateur la langue allemande comme langue principale.
- Certaines parties du Site internet sont également disponibles en d'autres langues (telles que le français et l'anglais) une fois que l'Utilisateur a sélectionné cette option. Cela n'affecte le choix de la langue contractuelle que si l'Utilisateur effectue l'ensemble de la réservation via le Site internet dans une autre langue que l'allemand, ou si un accord exprès sur la langue contractuelle autre que l'allemand a été conclu par écrit.

B. Utilisation du Site internet et description du processus de réservation

I. Rôle de H-Hotels GmbH

- H-Hotels GmbH met gratuitement à disposition les informations sur les différents Hôtels sur le Site internet. L'Utilisateur peut vérifier la disponibilité des chambres en ligne et procéder directement à une réservation.

- Il est entendu que H-Hotels GmbH agit uniquement en tant qu'intermédiaire au nom et pour le compte de l'Hôtel. Si l'Utilisateur effectue une réservation sur le Site internet, H-Hotels GmbH agit uniquement en tant qu'intermédiaire vis-à-vis de l'Utilisateur et se charge de la transmission technique de ses données à l'Hôtel, ainsi que de la communication et du traitement des paiements au nom et pour le compte de l'Hôtel. En tant qu'intermédiaire, H-Hotels GmbH ne conclut pas de contrat avec l'Utilisateur. H-Hotels GmbH n'est pas un organisateur de voyages au sens de la Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, et des Articles L. 211-1 et suivants du Code de tourisme, à moins qu'elle ne se soit expressément désignée comme telle au cours du processus de réservation. Les Services d'hébergement et/ou Services connexes ne sont pas fournis par H-Hotels GmbH.
- H-Hotels GmbH s'engage en tant qu'intermédiaire, à fournir à l'Utilisateur le(s) Service(s) réservés avec la diligence d'un professionnel prudent et raisonnable. La réalisation et la bonne exécution des Services réservés relèvent exclusivement du domaine du Contrat d'hébergement hôtelier conclu entre l'Hôtel et le Client.
- L'Utilisateur est également informé que H-Hotels GmbH n'a ni le droit, ni l'obligation d'accepter les déclarations et notifications relatives aux Services des Hôtels intermédiés (par exemple dans le cadre du Contrat d'hébergement hôtelier). Les déclarations et notifications correspondantes seront transmises à l'Hôtel dans la mesure des connaissances de H-Hotels GmbH, mais doivent en tout état de cause être faites en temps utile au partenaire contractuel du Client, c'est-à-dire l'Hôtel en question.

II. Conclusion d'un Contrat d'hébergement hôtelier, correction et stockage du texte du Contrat d'hébergement hôtelier

- En remplissant et en soumettant le formulaire de réservation en ligne sur le Site internet, l'Utilisateur donne l'instruction à H-Hotels GmbH de réserver un hébergement ou d'autres Services auprès de l'Hôtel sélectionné par l'Utilisateur. Ce faisant, H-Hotels GmbH n'offre pas les Services en son nom propre, mais au nom et pour le compte de l'Hôtel concerné. L'Utilisateur peut charger H-Hotels GmbH d'organiser la réservation par téléphone, par courrier ou par fax. H-Hotels GmbH peut confirmer la réservation à l'Utilisateur au nom de l'Hôtel par écrit (par exemple par e-mail).
- L'Utilisateur est invité à remplir soigneusement les champs obligatoires du formulaire de réservation en ligne (en particulier les informations personnelles et de contact, telles que l'adresse électronique ou les moyens de paiement). Les saisies incorrectes peuvent entraîner des erreurs dans le contrat (par exemple le Contrat d'hébergement hôtelier) conclu avec l'Hôtel sélectionné. L'Utilisateur peut être tenu responsable de ces erreurs.
- Jusqu'à l'envoi du formulaire de réservation en ligne, l'Utilisateur peut corriger ou supprimer les saisies effectuées sur le Site internet, en utilisant les fonctions habituelles de son appareil (par exemple la fonction « retour » du navigateur) jusqu'à ce que le formulaire de réservation en ligne soit correct et complet.
- H-Hotels GmbH conserve les saisies dans le formulaire de réservation en ligne pour une durée limitée, correspondant au traitement complet du Contrat d'hébergement hôtelier. Ensuite, les données sont bloquées en vue d'une utilisation ultérieure, ou supprimées si cela est contraire aux obligations de conservation prévues par le droit commercial ou fiscal.

III. Accès de l'Utilisateur au Site internet

- Le Site internet est accessible à tous. Pour accéder et naviguer sur le Site internet, l'Utilisateur n'a pas besoin de s'inscrire et d'avoir un compte. Sur le Site internet, l'Utilisateur peut en apprendre davantage sur les Services et sur l'offre de H-Hotels GmbH et/ou de l'Hôtel. L'Utilisateur a également la possibilité de contacter H-Hotels GmbH ou l'Hôtel via le formulaire prévu à cet effet.
- En remplissant et en soumettant le formulaire de réservation en ligne, l'Utilisateur fournit des informations réputées exactes et à jour. Il est de sa responsabilité de s'assurer que ces informations sont et demeurent correctes. L'Utilisateur s'engage à garder son mot de passe confidentiel et sera responsable de toute utilisation de son compte et de son mot de passe.

- L'Utilisateur ne peut accéder au Site internet ou l'utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles H-Hotels GmbH met le Site internet à disposition.
- H-Hotels GmbH ne peut garantir que le Site internet sera accessible à tout moment. H-Hotels GmbH peut rencontrer des problèmes de matériel, de logiciel ou d'autres problèmes ou avoir besoin d'effectuer des opérations de maintenance liées au Site Internet, ce qui entraîne des interruptions, des retards ou des erreurs. L'Utilisateur accepte que H-Hotels GmbH n'est en aucun cas responsable des pertes, dommages ou désagréments causés par l'incapacité de l'Utilisateur à accéder au Site Internet ou à l'utiliser pendant les temps d'arrêt ou d'interruption du Site Internet. Aucune stipulation des présentes CGVU ne peut être interprétée comme obligeant H-Hotels GmbH à assurer la maintenance et l'assistance du Site Internet ou à fournir des corrections, des mises à jour ou des communiqués en rapport avec ce dernier.

IV. Propriété intellectuelle

- H-Hotels GmbH et ses partenaires de coopération (les « Parties Autorisées ») détiennent à titre exclusif l'entièreté des droits de propriété intellectuelle, les droits d'utilisation du Site internet et le design protégé, et/ou le contenu (par exemple les logos, les photos, les images, les graphiques, les descriptions, les textes, la charte graphique, le design, les logiciels, le code source, la base de données, etc.). Toute utilisation du Site internet par l'Utilisateur – que ce soit en tout ou partie, en utilisant des photos, images, description, textes, graphiques, designs, chartes graphiques, logiciels, codes source, bases de données ou tout autre élément protégeable par un droit de propriété intellectuelle – est expressément interdite et sera considérée comme une atteinte aux droits de propriété de H-Hotels GmbH.
- Par dérogation au paragraphe 1^{er} de la présente partie, l'Utilisateur est autorisé à télécharger, afficher et imprimer des pages individuelles et/ou des parties du Site internet exclusivement à des fins personnelles (telles que la documentation des détails de l'Hôtel ou bien de la réservation). Lors de l'utilisation du contenu du Site internet, l'Utilisateur est tenu d'indiquer la source dans le document ou l'impression au moyen d'une mention facilement compréhensible, clairement lisible et rattachée au document.
- En particulier, l'Utilisateur n'est pas autorisé (sous réserve de l'exception prévue au paragraphe 2 ci-avant) à modifier, copier, transférer, céder, vendre, distribuer, exploiter, afficher, publier, utiliser publiquement, reproduire et/ou concéder le contenu, les informations, les logiciels, les produits ou les Services – ou tout ou partie de ces éléments – qui sont rattachés ou peuvent être récupérés ou visualisés via le Site internet sans accord préalable de la Partie Autorisée.

V. Mesures

- S'il existe des indices concrets qu'un Utilisateur viole de manière fautive les dispositions légales, les droits d'un tiers, tels que les droits rattachés au nom, le droit d'auteur et les droits de marque, ou les présentes CGVU, ou s'il existe un autre intérêt justifié de la part de H-Hotels GmbH, notamment pour protéger d'autres Utilisateurs contre des activités frauduleuses ou illégales, H-Hotels GmbH est en droit de prendre une ou plusieurs des mesures suivantes, en tenant compte des intérêts justifiés de l'Utilisateur concerné :
 - Avertissement de l'Utilisateur via l'adresse électronique indiquée sur son compte;
 - Suppression, sans avertissement préalable, de tout contenu litigieux posté par l'Utilisateur du Site internet;
 - Annulation des offres de réservation ou autres contenus de l'Utilisateur;
 - Restriction d'accès au Site internet par l'Utilisateur;
 - Interdiction – temporaire ou permanente – pour l'Utilisateur d'avoir accès au Site internet (blocage) ainsi que de bénéficier des produits et Services offerts par ledit Site internet et ses Hôtels.
- Les mesures susmentionnées n'affectent pas les Contrats d'hébergement hôtelier déjà conclus entre l'Utilisateur et l'Hôtel.

VI. Responsabilité

1. H-Hotels est responsable vis-à-vis de l'Utilisateur conformément aux dispositions légales en vigueur.
2. La violation d'une obligation par H-Hotels GmbH équivaut à celle de l'un de ses représentants légaux ou de ses agents.

VII. Droit applicable, juridiction compétente, stipulations finales

1. Toutes relations juridiques entre l'Utilisateur et H-Hotels GmbH sont soumises exclusivement au droit français. En ce qui concerne les Consommateurs (voir partie A, point I, n°1), la première phrase ne s'applique que dans la mesure où le choix de la loi ne porte pas atteinte à la protection des dispositions légales impératives du pays de résidence habituelle du Consommateur.
2. Si l'Utilisateur est un Professionnel ou une personne morale de droit public, la juridiction exclusive pour tous les litiges résultant de l'utilisation du Site internet – y compris ceux concernant les chèques et lettres de change – est le lieu du siège social de l'Hôtel. Il en va de même si le lieu de juridiction de l'Utilisateur n'est pas situé en France, ou si le lieu de résidence habituelle de l'Utilisateur n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action. Les dispositions légales impératives au regard de la juridiction compétente ne sont pas affectées par les présentes.

C. Conditions générales du Contrat d'hébergement hôtelier

I. Partenaire contractuel, réservation à court terme

1. Les parties au Contrat d'hébergement hôtelier sont le Client indiqué dans le formulaire de réservation et l'Hôtel sélectionné. Le Contrat d'hébergement hôtelier est conclu lorsque l'Hôtel accepte la demande de réservation du Client.
2. Si le Client n'a pas effectué la réservation lui-même, mais qu'un tiers l'a faite auprès de l'Hôtel en son nom, le Client doit s'assurer d'obtenir toutes les informations pertinentes concernant la réservation auprès de ce tiers ou de l'Hôtel – en particulier les documents de réservation et les CGVU – en temps utile.
3. S'il s'écoule moins de 12 heures entre la réservation et la mise à disposition effective de la chambre d'Hôtel (réservation à court terme), le Contrat d'hébergement hôtelier peut également être conclu par la mise à disposition effective immédiate de la chambre d'Hôtel au Client.

II. Informations pour les réservations en ligne

1. La sélection de chambres et des Services sur le Site internet ne constituent pas une offre contractuelle contraignante de la part de l'Hôtel, mais simplement une invitation pour l'Utilisateur à soumettre une offre. Une fois la chambre et les Services souhaités sélectionnés ainsi que les données personnelles nécessaires saisies, l'Utilisateur soumet une offre ferme via le système de réservation en ligne sur le Site internet en cliquant sur le bouton final du formulaire de réservation en ligne.
2. L'Utilisateur peut corriger sa sélection et ses saisies dans le système de réservation en ligne, jusqu'à la transmission du formulaire de réservation en ligne, à l'aide des fonctions du navigateur, ou annuler totalement la réservation. Chaque page et chaque étape de la réservation contient un bouton « retour » qui permet à l'Utilisateur de revenir à la page précédente afin de corriger les sélections et saisies effectuées – en utilisant les fonctions habituelles du clavier et de la souris. En outre, les sélections et les saisies de l'Utilisateur sont affichées une nouvelle fois dans un aperçu final avant la soumission du formulaire de réservation en ligne, et l'Utilisateur peut apporter des corrections si nécessaire – en utilisant les fonctions habituelles du clavier et de la souris.
3. L'Utilisateur reçoit alors une confirmation écrite de réservation (par exemple par e-mail) au plus tard dans les 24 heures suivant l'envoi du formulaire de réservation en ligne.
4. Le texte du Contrat d'hébergement hôtelier est conservé par l'Hôtel pour une durée limitée et, pour des raisons de sécurité, il ne peut plus être consulté intégralement par le Client une fois l'envoi du formulaire de réservation en ligne effectué. Après le traitement complet du Contrat d'hébergement hôtelier, les données sont bloquées en vue d'une utilisation ultérieure, ou supprimées si cela

est contraire aux obligations de conservation prévues par le droit commercial ou fiscal.

5. La communication nécessaire à la conclusion du Contrat d'hébergement hôtelier est en partie automatisée. Il relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que la réception des e-mails pour sa réservation est techniquement possible et, en particulier, qu'elle n'est pas bloquée par des filtres anti-spam.

III. Services, prix

1. L'Hôtel est tenu de mettre à la disposition du Client les chambres qu'il a réservées et de lui fournir les Services convenus. Le Client ne peut prétendre à la mise à disposition de chambres spécifiques si l'Hôtel ne s'y est pas expressément engagé par écrit (par exemple par e-mail).
2. La sous-location ou la relocation des chambres mises à disposition ainsi que leur utilisation à d'autres fins que l'hébergement ne sont pas autorisées, à moins que H-Hotels GmbH ou l'Hôtel aient donné leur accord par écrit à la sous-location, la relocation ou à toute autre utilisation des chambres mises à disposition.
3. Le Client est tenu de payer le prix convenu ou appliqué par l'Hôtel pour la mise à disposition d'une chambre ou d'autres Services qu'il utilise. Cette disposition s'applique également aux Services et dépenses effectuées par l'Hôtel en faveur de tiers à l'initiative du Client.
4. En principe, les offres forfaitaires, les promotions spéciales, les remises ou autres rabais ne sont pas cumulables. Les prix spéciaux d'entreprise relatifs à une personne, qui ont été spécifiquement négociés par des Professionnels et H-Hotels GmbH et/ou l'Hôtel, ne sont pas transférables à un tiers.
5. Les prix comprennent les taxes et les frais locaux applicables au moment de la conclusion du Contrat d'hébergement hôtelier. Les prix ne comprennent pas les redevances locales, qui sont dues par le Client conformément à la législation locale en vigueur (par exemple la taxe de séjour). Celles-ci doivent être payées sur place à l'Hôtel par le Client et ses compagnons de voyage, selon les tarifs locaux applicables.
6. L'Hôtel peut **raisonnablement** augmenter le prix des chambres et/ou ses autres Services si, après la conclusion du Contrat d'hébergement hôtelier, le Client exige une réduction du nombre de chambre réservées, des Services fournis par l'Hôtel ou de la durée du séjour initialement réservée par le Client et ses compagnons de voyage.

IV. Conditions de paiement

1. Sauf accord contraire, les factures émises par l'Hôtel sont payables immédiatement à la réception de la facture, sans déduction. L'Hôtel est en droit à tout moment d'exiger le paiement immédiat des créances exigibles.
2. Le défaut de paiement est déterminé conformément aux dispositions légales ; l'Hôtel se réserve le droit de rapporter la preuve de dommages plus élevés.
3. Si le Contrat d'hébergement hôtelier a été conclu avec un Professionnel, toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard, d'un montant de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros (non soumise à la TVA). Lorsque les frais de recouvrement encourus sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Hôtel peut demander une indemnité supplémentaire sur justification.
4. Le Client ne peut compenser une créance de l'Hôtel que par une créance incontestable ou liquide et exigible.

V. Dépôt de garantie, arrhes

1. Lors de la conclusion du Contrat d'hébergement hôtelier, l'Hôtel peut demander au Client de fournir une garantie en paiement, par exemple sous la forme d'une garantie de carte de crédit ou du versement d'arrhes d'un montant raisonnable. Le montant précis du dépôt de garantie ou des arrhes ainsi que les échéances de paiement sont convenues séparément par écrit. **[Les dispositions légales relatives aux paiements anticipés / dépôts de garantie pour les voyages à forfait ne sont pas affectées par les présentes.]**

2. S'il existe des raisons justifiées, comme un retard de paiement important de la part du Client ou une extension considérable du champ d'application du Contrat d'hébergement hôtelier, l'Hôtel est en droit, même après la conclusion du Contrat d'hébergement hôtelier et ce jusqu'au début du séjour, d'exiger du Client le paiement d'arrhes ou une garantie au sens du paragraphe 1^{er}, d'une augmentation des arrhes ou d'une garantie convenue dans le Contrat d'hébergement hôtelier, et ce jusqu'à concurrence de la totalité du prix.

VI. Mise à disposition de la chambre, restitution tardive de la chambre

1. Sauf accord contraire au cas par cas, la chambre est mise à disposition du Client à partir de 15 heures le jour de l'arrivée convenue et doit être libérée et restituée à l'Hôtel au plus tard à 12 heures (midi) le jour du départ prévu.
2. Par la suite, si la chambre est libérée tardivement, l'Hôtel peut facturer au Client, pour une utilisation dépassant le Contrat d'hébergement hôtelier, des frais d'utilisation correspondant à 50% du prix total de l'hébergement (prix de liste fixé par l'Hôtel, sans réductions) jusqu'à 18 heures, et 100% au-delà de 18 heures. Cette stipulation ne donne pas lieu à des réclamations contractuelles au bénéfice du Client. Le Client peut prouver que l'Hôtel n'a aucun droit à cette redevance d'utilisation ou que celle-ci est nettement moindre.

VII. Annulation, non utilisation des Services de l'Hôtel par le Client

1. Le Client peut résilier le Contrat d'hébergement hôtelier conclu avec l'Hôtel s'il dispose d'un droit de rétractation légal, si l'Hôtel lui a accordé un droit de rétractation par écrit, ou encore si l'Hôtel accepte par écrit une Annulation du Contrat d'hébergement hôtelier.
2. Si le Client annule sa réservation avant l'heure d'arrivée convenue ou prévue (Annulation) ou ne se présente pas après 18 heures le jour de son arrivée sans avoir préalablement informé l'Hôtel d'une arrivée tardive ("No-show"), l'Hôtel est en droit d'attribuer la ou les chambres inutilisées à un tiers.
3. Si aucun droit de rétractation n'a été convenu ou si celui-ci a déjà expiré, et s'il n'existe pas de droit de rétractation ou de résiliation légal, et si l'Hôtel n'accepte pas l'Annulation du Contrat d'hébergement hôtelier, l'Hôtel conserve le droit aux frais d'Annulation ou de No-show convenus (tels que spécifiés dans la Politique d'Annulation), malgré la non-utilisation de l'hébergement et de ses Services par le Client :
 - Certaines réservations peuvent être annulées sans frais. Dans ce cas, toute somme payée à l'avance par le Client en totalité ("Prépaiement") ou en partie ("Arrhes") sera intégralement remboursée au Client.
 - Certaines réservations ne peuvent pas être annulées sans frais. Dans ce cas, les sommes versées d'avance par le Client (Prépaiement et Arrhes) seront conservées par l'Hôtel, sauf accord écrit contraire.
4. Le Client est encouragé à procéder à l'Annulation en utilisant l'option d'annulation en ligne des hébergements réservés sur le Site internet. Alternativement, l'Annulation du Client doit être communiquée par écrit (par exemple par e-mail), et doit, si possible, contenir le numéro de la réservation ou de dossier afin de faciliter les démarches.

VIII. Rétractation de l'Hôtel

1. S'il a été convenu par écrit que le Client peut résilier sans frais le Contrat d'hébergement hôtelier dans un certain délai, l'Hôtel est en droit de résilier le Contrat d'hébergement hôtelier pendant ce même délai si d'autres clients demandent les chambres réservées dans le cadre du Contrat d'hébergement hôtelier, et si, à la demande de l'Hôtel respectant un délai raisonnable, le Client refuse d'exercer son droit de rétractation. Dans le cas d'une rétractation à l'initiative de l'Hôtel, l'Hôtel remboursera l'intégralité du Prépaiement effectué par le Client, ou le double du montant des Arrhes versées par le Client. Toutefois, si le Client est un Professionnel, l'Hôtel remboursera uniquement le montant des Arrhes versées par le Client.
2. En outre, l'Hôtel est en droit de procéder à une résiliation extraordinaire du Contrat d'hébergement hôtelier en présence d'une raison objectivement justifiée, en particulier, mais pas exclusivement, si :

(a) une obligation contractuelle convenue et due par le Client n'est pas exécutée, même après que l'Hôtel ait fixé un délai raisonnable pour l'exécution de cette obligation, ou

(b) les chambres sont intentionnellement réservées au moyen d'informations trompeuses ou fausses concernant des faits importants concernant le Client, et que cela cause un préjudice important à l'Hôtel, ou

(c) l'Hôtel a des raisons légitimes de considérer que l'utilisation des Services de l'Hôtel par le Client pourrait compromettre le bon déroulement des affaires, la sécurité ou la réputation de l'Hôtel - sans que cela ne soit imputable à l'Hôtel ou son organisation, ou

(d) un cas de force majeure ou d'autres circonstances non imputables à l'Hôtel rendant impossible l'exécution du Contrat d'hébergement hôtelier, ou

(e) l'objet et/ou le motif du séjour est illégal, ou

(f) il y a une violation de l'interdiction de sous-location (partie C, point III, n°2 des présentes CGVU).

3. Le désistement justifié de l'Hôtel n'ouvre pas droit à des dommages et intérêts pour le Client.

IX. Garantie, prescription

1. Les dispositions légales en matière de garantie sont applicables. En cas de perturbations ou de défaillances dans les Services de l'Hôtel, celui-ci s'efforce de remédier à la situation dès qu'il en a connaissance ou sur plainte du Client.
2. Dans le cadre de son obligation contractuelle de limiter les dommages, le Client doit mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour éviter d'autres perturbations consécutives et pour minimiser les dommages potentiels. Le Client s'engage à informer immédiatement l'Hôtel de toute perturbation, défaillance ou dommage.
3. En ce qui concerne les Professionnels, toute action contre l'Hôtel ou H-Hotels GmbH est prescrite un (1) an à compter du point de départ légal du délai de prescription, hormis les demandes de dommages et intérêts fondées sur une atteinte à la vie, à la santé ou sur un dommage corporel, sur une violation intentionnelle ou une négligence grave des obligations de l'Hôtel ou de H-Hotels GmbH ou, sur une violation intentionnelle ou par négligence des obligations essentielles existant au titre du Contrat d'hébergement hôtelier. Le manquement de l'Hôtel à ses obligations équivaut à celui de l'un de ses représentants légaux ou de ses agents.

X. Responsabilité

1. La responsabilité de l'Hôtel est régie par les dispositions légales.
2. Les articles 1952 à 1954 du Code civil s'appliquent aux objets du Client apportés dans l'Hôtel. L'Hôtel recommande au Client d'utiliser le coffre-fort de l'Hôtel ou de la chambre, si celui-ci est mis à disposition du Client. Si le Client souhaite apporter de l'argent, des titres ou d'autres objets de valeur supérieure à 3.500,00€ ou 3.800,00 CHF dans l'enceinte de l'Hôtel, il est tenu de conclure un contrat séparé avec l'Hôtel.
3. Le manquement de l'Hôtel à ses obligations équivaut à celui de l'un de ses représentants légaux ou de ses agents.
4. L'Hôtel effectue les appels de réveil et les envois de courriers, de messages et de colis avec la diligence d'un professionnel prudent et raisonnable.

XI. Droit applicable, juridiction compétente

1. Toutes les obligations juridiques entre le Client et l'Hôtel sont exclusivement soumises au droit français. En ce qui concerne les Consommateurs (partie A, point I, n°1), le présent paragraphe 1 ne s'applique que dans la mesure où le choix de la loi ne porte pas atteinte à la protection des dispositions légales impératives du pays dans lequel le Consommateur à sa résidence habituelle.
2. Si le Client est un Professionnel, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, la juridiction exclusive pour tous les litiges découlant du Contrat d'hébergement hôtelier – y compris pour les litiges concernant les chèques et les lettres de change – est celle du siège social de l'Hôtel. Il en va de

même si le Client n'a pas de juridiction générale en France ou si son lieu de domicile ou de résidence habituelle n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action. Il n'est pas dérogé par les présentes aux dispositions légales impératives relatives à la compétence juridictionnelle.

3. La langue contractuelle est le français, l'anglais ou l'allemand (voir Partie A, n°V des présentes CGVU).