



Conditions générales de ventes

AVERTISSEMENTS :

1. Toute personne utilisant le site de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** aux fins de réservation doit être âgée d'au moins 18 ans et avoir la capacité de conclure des contrats conformément à la loi.
2. Le Client peut réserver, sur le site, à titre individuel et pour ses besoins personnels un nombre de neuf (9) chambres maximums par réservation.
Pour toutes réservations relatives à des groupes affaires, réunion, séminaires ou autres, il convient de se rendre dans la rubrique Réunions & Évènements du site de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre**. Pour toute réservation identifiée sur le site de plus de neuf chambres, l'Hôtel se réserve le droit de modifier le prix et les conditions générales de vente.
3. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** Elles s'appliquent à toutes réservations conclues par internet via le site de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre**.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** sur le site.

L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** se réserve la possibilité de compléter ou modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site internet qui s'appliquera automatiquement dès sa mise en ligne.

Les conditions générales de vente applicables sont celles étant en vigueur à la date de la réservation.

ARTICLE 3 : CONCLUSION DU CONTRAT EN LIGNE

3.1. Choix des services par le Client :

Le Client choisit les services présentés sous sa seule responsabilité, sans que celle de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** ne puisse être recherchée. Il s'assure de la nature, de la destination et des modalités de réservation.



Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins afin d'effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

3.2. Processus de réservation :

1. Le Client effectue sa réservation par l'intermédiaire du bon de commande dématérialisé accessible sur le site.
2. Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.
3. Le Client doit suivre une série d'étapes pour réaliser sa réservation, notamment :
 - ◇ Recherche des dates de séjour, de la catégorie de chambre et d'un tarif ;
 - ◇ Sélection éventuelle d'une ou plusieurs prestations complémentaires comme le petit déjeuner (sauf lorsque la prestation est incluse dans le tarif mentionné au point précédent) ;
 - ◇ Vérification du détail de la réservation, de son coût total, des conditions de vente applicables (générales et particulières) ;
 - ◇ Renseignement des coordonnées du Client ;
 - ◇ Saisie des données de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement ;
 - ◇ Consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions particulières de vente du tarif réservé avant validation de la réservation ;
 - ◇ Validation de la réservation.

3.3. Accusé de réception de la réservation :

Un courrier électronique d'accusé de réception est envoyé au Client. Il récapitule l'offre du contrat, les services réservés, les prix, le montant total de la commande, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le Client, la date de réservation effectuée.

3.4. Formation de la réservation :

La réservation est réputée formée dès la confirmation de la réservation ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

ARTICLE 4 : PRIX

1. Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués sur le site et confirmé lors de la réservation.
2. Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.
3. Les prix sont confirmés au Client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'Hôtel et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site.



4. Si le débit à l'Hôtel s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du Client.
5. Toutes les réservations sont payables dans la monnaie locale de l'Hôtel, sauf dispositions particulières indiquées sur place.
6. Sauf mention contraire sur le site, les prestations complémentaires (petit déjeuner, dîner,...) ne sont pas incluses dans le prix et sont affichés distinctement.
7. La taxe de séjour, présentée sur la page des tarifs, est à régler directement sur place à l'Hôtel.
8. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable de la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation.
9. De même, toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.
10. La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Seule la monnaie confirmée lors de la réservation est garantie (si cette monnaie est différente de celle pratiquée à l'Hôtel, les éventuels frais de change seront à la charge du Client).
11. Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'Hôtel au moment de l'arrivée ou du départ de votre séjour et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle de l'Hôtel, le tarif débité par l'Hôtel est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour à l'Hôtel.

ARTICLE 5 : PAIEMENT :

1. Le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation, sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express,...) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sa date de validité (la carte bancaire doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel. Il doit se présenter à l'Hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. L'Hôtel pourra lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.
2. Le débit du paiement s'effectue à l'Hôtel lors du séjour, sauf en cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié



d'acompte. Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'Hôtel demandera au Client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie pouvant aller jusqu'à 200€ ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place ou d'éventuelles dégradations (non-respect de l'interdiction de fumer entraînant un surcoût de nettoyage par exemple)

3. En cas de no show (réservation non annulée – Client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'Hôtel débitera le Client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation et les éventuelles nuits supplémentaires de la réservation seront annulées sans frais sauf s'il en est indiqué autrement dans les conditions de vente du tarif réservé. Le Client, de par sa réservation autorise expressément l'Hôtel de procéder au paiement de l'indemnité forfaitaire.

4. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration si le petit déjeuner est choisi, les taxes liées à la restauration et toutes autres prestations complémentaires sélectionnées par le Client.

5. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les acomptes, est débitée au moment de la réservation.

ARTICLE 6 : ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

1. Conformément à l'article L 121-21, 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L 121-21 du Code de la consommation.

2. Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

3. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les acomptes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.

4. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent, l'annulation ou la modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'Hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

5. En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

6. Sauf disposition expresse contraire, le Client doit quitter la chambre avant 12.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut d'un départ avant 13h le jour de la fin de la réservation, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.



7. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

ARTICLE 7 : DELOGEMENT :

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du Client ou en cas de force majeure, l'Hôtel se réserve la possibilité de faire héberger le Client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature et sous réserve d'en avoir informé au préalable le Client. L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux hôtels et un appel téléphonique restent à la charge de l'hôtel initialement réservé.

ARTICLE 8 : SEJOUR A L'HOTEL :

1. En application de la réglementation en vigueur en France, il sera demandé au Client à son arrivée à l'Hôtel de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité.

2. Le Client devra se conformer au Règlement Intérieur de l'Hôtel disponible à la Réception de l'Hôtel. En cas de non-respect dudit Règlement, l'Hôtel se trouvera dans l'obligation d'inviter le Client à quitter l'Hôtel et ce sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter de la totalité du prix du séjour (nuitées consommées plus nuitées réservées mais pas encore consommées) avant de quitter l'établissement.

3. L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** propose un accès WIFI gratuit. Le Client s'engage à ne pas utiliser ses ressources informatiques à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public de tous biens protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation des titulaires de ces droits ou en violation de leurs droits.

ARTICLE 9 : EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE :

Les photographies présentes sur le site ne sont pas contractuelles. Même si l'Hôtel s'emploie à ce que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'Hôtel donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison d'un changement de mobilier ou des rénovations éventuelles.

L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** ne serait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du Client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

ARTICLE 10 : DROIT D'ANNULATION DE L'HOTEL / ERREURS :

Le site peut contenir des inexactitudes et erreurs techniques, typographiques ou autres en lien avec les informations affichées sur le site, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les frais ou la disponibilité applicable à la transaction. L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** décline toute responsabilité pour de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** se réserve le droit de ne pas honorer les réservations ou les informations affectées par de



telles erreurs, inexactitudes ou omissions. L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** aura le droit d'effectuer des changements, corrections, annulations et/ou améliorations des informations ou réservations basées sur de telles informations, à tout moment, y compris après la confirmation de la réservation.

ARTICLE 11 : RECLAMATIONS

Les réclamations relatives à l'inexécution ou la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'Hôtel directement auprès de l'Hôtel.

Pour toute réclamation relative à une réservation hôtelière, le service Client est à votre disposition. Rendez-vous dans la rubrique « Contactez nous ».

Vous pouvez également nous écrire :

Hôtel La Maison Mulhouse Centre

15 rue Lambert

68100 MULHOUSE, France.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

ARTICLE 13 : RESPECT DE LA VIE PRIVEE

1. Le Client est informé sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.
2. A défaut de renseignement identifié comme obligatoire, l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** pourrait ne pas pouvoir enregistrer de réservation et gérer les réclamations de ce dernier.
3. Les informations traitées sont destinées à l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** et à ses partenaires (notamment au prestataire de paiement en ligne).
4. Dans le cadre de mesure précontractuelles en vue de la réservation ou de l'exécution du contrat de la réservation hôtelière, l'Hôtel et ses partenaires peuvent, chacun pour ce qui le concerne, être destinataires des données d'identité,



des données vie personnelle et vie professionnelle, d'informations d'ordre économique et financier à des fins notamment de réservation hôtelière, de gestion des réclamations.

5. Le Client autorise l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** à communiquer ses données personnelles à des tiers à condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** au titre des présentes conditions générales.

6. 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'Hôtel, pour l'exécution du contrat de réservation hôtelière. Cependant, le Client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Le prestataire de paiement, en sa qualité de professionnel, s'est engagé vis-à-vis de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

7. Le Client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, il dispose également d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification des données le concernant en écrivant à contact@hotel-mulhouse.com. L'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** est notamment susceptible d'adresser par courrier électronique à ses Clients sa « newsletter » (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à son séjour hôtelier, en mettant à la disposition du Client un lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique de prospection commerciale.

ARTICLE 14 : CONVENTION DE PREUVE

1. La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

2. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'**Hôtel La Maison Mulhouse Centre** sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

3. Le Client est informé que son adresse IP peut être amenée à être enregistrée au moment de la réservation.

ARTICLE 15 : COMPTE / MOT DE PASSE :

Le Client est responsable du maintien de la confidentialité de ses mots de passe, de ses données de connexion et des informations de son compte. Il sera financièrement responsable de toutes les utilisations du site par lui-même et/ou toute personne qui utilise les informations de son compte.

ARTICLE 16 : REGLEMENT DES LITIGES

Le contrat et les conditions générales de vente sont régis par la loi française.



En cas de contestation relative aux présentes conditions générales de vente ou à l'exécution du contrat, le Client prendra contact avec le service Client de l'Hôtel.

En cas de contestation non résolue amiablement dans un délai de 30 jours à compter de la saisine du service Clients, le Tribunal de grande instance de Mulhouse sera seul compétent.

Il est précisé que les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.