

## Conditions générales de vente pour les contrats d'hébergement hôtelier - France -

### I. Champ d'application

1. Les présentes conditions générales de vente pour les Contrats d'hébergement (CGV) s'appliquent aux Contrats de location de chambres d'hôtel pour l'hébergement et à toutes les autres fournitures de produits et services proposés par les hôtels opérant sous la marque "Penta Hotels" en France ("l'Hôtel").
2. Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre la personne physique et/ou morale mentionnée dans la confirmation de réservation ("le Client") et l'Hôtel.
3. Le Client est tenu d'informer dûment tous ses invités ou partenaires de voyage du contenu des présentes CGV et de veiller à ce qu'elles soient respectées.
4. Les éventuelles conditions générales qui seraient proposées par le Client sont considérées comme rejetées et exclues.
5. Toute condition supplémentaire convenue entre le Client et l'Hôtel s'applique, si elle est confirmée par l'Hôtel.

### II. Conclusion du Contrat, parties contractantes, durée du Contrat

1. Le contrat d'hébergement entre l'Hôtel et le Client (le "Contrat") entre en vigueur et a force obligatoire lorsque l'Hôtel accepte la demande d'hébergement du Client (la "Réservation"). L'Hôtel est libre de confirmer la Réservation par écrit.
2. L'Hôtel et le Client sont les parties au Contrat. Si un tiers a effectué la Réservation au nom du Client, ce tiers et le Client sont conjointement et solidairement responsables envers l'Hôtel de toutes les obligations découlant du Contrat.
3. Le Contrat prend fin lorsque les deux parties ont dûment rempli les obligations qui leur incombent en vertu du Contrat. Les demandes et réclamations fondées sur le Contrat à l'encontre de l'Hôtel sont prescrites dans les délais suivants :
  - si le Client est un "professionnel", c'est-à-dire une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle : un an après le point de départ du délai de prescription légal, sauf pour les demandes et réclamations fondées sur un acte intentionnel
  - si le Client est qualifié de "consommateur", c'est-à-dire un particulier n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle : cinq ans après le point de départ du délai de prescription légal, sauf pour les demandes et réclamations fondées sur un acte intentionnel.

### III. Devoir de diligence et responsabilité du Client

1. Dans la mesure où la Réservation du Client concerne plusieurs chambres pour une pluralité d'invités, les invités ont les mêmes droits que le Client en vertu du Contrat. Le Client garantit le paiement intégral des services de l'Hôtel dans le cadre de la Réservation. Il est du devoir du Client d'en informer les invités et de leur communiquer les présentes CGV à titre d'information.
2. La sous-location ou la relocation des chambres, la mise à disposition des chambres à des tiers, l'utilisation des chambres à des fins autres que l'hébergement, par exemple pour des invitations publiques ou d'autres mesures publicitaires, pour des entretiens, des ventes ou tout autre événement similaire, ainsi que l'utilisation des espaces publics de l'Hôtel à des fins dépassant l'usage habituel d'un hébergement hôtelier requièrent l'accord écrit préalable de l'Hôtel et peuvent être soumises au paiement de frais supplémentaires. Pour éviter toute ambiguïté, l'Hôtel peut exiger d'arrêter ou peut de lui-même mettre fin à toute interview, vente ou tout autre événement similaire dans les chambres et/ou les espaces publics de l'Hôtel qui n'ont pas été approuvés au préalable par l'Hôtel.

3. Le Client s'engage à utiliser les locaux de l'Hôtel avec diligence et uniquement dans le cadre de l'objet du Contrat. Avant la conclusion du Contrat, le Client informera l'Hôtel, sans y être invité, si l'utilisation prévue des locaux et des services de l'Hôtel risque de compromettre le bon fonctionnement, la sûreté ou la réputation de l'Hôtel. Le Client doit adhérer aux consignes de sécurité et de sûreté de l'Hôtel. L'Hôtel est en droit d'annuler toute Réservation qui, selon son seul jugement, représente une menace pour le bon fonctionnement, la sûreté ou la réputation de l'Hôtel.
4. Le Client doit informer l'Hôtel en temps utile si des objets d'une valeur exceptionnelle sont apportés à l'Hôtel.
5. Les animaux domestiques ne sont autorisés à l'Hôtel que sous réserve de l'accord préalable de l'Hôtel et moyennant des frais de service supplémentaires.
6. Il n'est permis de fumer dans les locaux de l'Hôtel que dans les zones désignées à cet effet. Les chambres, les couloirs et les espaces publics de l'Hôtel en général sont en règle générale de zones non-fumeurs. Le non-respect de ces règles anti-tabac peut entraîner des frais définis et fixés par l'Hôtel.
7. Dans l'éventualité où le Client aurait une réclamation à formuler durant son séjour à l'Hôtel, le Client doit en informer sans délai le personnel de la réception de l'Hôtel ou le manager en service. Les demandes et réclamations contractuelles à l'encontre de l'Hôtel sont soumises aux délais de prescription visés à l'article II.3 ci-dessus.
8. Si le Client ou l'un de ses invités cause des dommages aux biens de l'établissement, y compris, mais sans s'y limiter, à sa chambre, aux espaces publics et aux couloirs, il sera tenu de payer les frais de réparation correspondants, ainsi que le prix moyen de la chambre pour toutes les nuits suivantes où l'Hôtel n'est pas en mesure de vendre la chambre.

### IV. Services de l'Hôtel et modalités de paiement

1. L'Hôtel met à disposition la (les) chambre(s) disponible(s) en vertu de la Réservation et fournit les services accessoires et supplémentaires convenus avec le Client. L'Hôtel se réserve le droit de trouver au Client une solution d'hébergement alternative de qualité égale ou supérieure à celle de l'Hôtel, sans frais pour le Client et dans la mesure raisonnablement acceptable par ce dernier, si l'Hôtel n'est pas en mesure d'attribuer la (les) chambre(s) au Client pour quelque raison que ce soit.
2. Le Client s'engage à payer le prix de la chambre convenu et les prix applicables à tous les autres produits et services qui lui sont fournis, sur présentation d'une facture. Dans l'hypothèse où l'Hôtel engage des frais et des dépenses pour des produits ou services fournis par des tiers qui ont été organisés par le Client, ce dernier les remboursera l'Hôtel et versera à ce dernier des frais administratifs correspondant à 5 % du montant de la facture dudit tiers.
3. Les prix des chambres et des services comprennent respectivement les taxes légales et les charges publiques telles que la TVA. Si une taxe légale ou une charge publique telle que la TVA change entre la conclusion du Contrat et son exécution, ou si une nouvelle charge publique est introduite, les taxes légales et les charges publiques applicables au moment de la date d'enregistrement du Client à l'Hôtel seront facturées. En cas de modification de la TVA applicable, l'Hôtel en informera le Client, aucune modification du Contrat n'étant nécessaire à cet effet.
4. Si le Client demande une modification de la Réservation portant sur le nombre de chambres ou sur la durée du séjour, le Contrat peut être modifié, sous réserve de la disponibilité de chambres supplémentaires. Une réduction du nombre de nuits peut entraîner une augmentation raisonnable du tarif des chambres initialement convenu.

## Conditions générales de vente pour les contrats d'hébergement hôtelier - France -

Toute modification et tout amendement du Contrat doivent être consignés par écrit.

5. Lors du départ du Client de l'Hôtel, l'Hôtel facturera au Client - sauf disposition contraire du Contrat - toutes les nuits de chambre consommées au tarif convenu, les services hôteliers supplémentaires tels que la fourniture de nourriture et de boissons, les frais de parking et les autres dépenses accumulées par le Client. La facture est due et payable immédiatement et sans délai

6. L'Hôtel est autorisé, à sa seule discrétion, à demander des paiements anticipés d'un montant égal à une partie ou à la totalité de la valeur de la Réservation du Client, dont le paiement est dû dix (10) jours après la conclusion du Contrat ou à l'arrivée à l'Hôtel, selon la date qui est la plus proche.

7. L'Hôtel peut, au lieu de demander un dépôt de garantie ou un paiement anticipé, exiger du Client une garantie par carte de crédit d'un montant égal à une partie ou à la totalité de la valeur de la Réservation du Client, plus un montant fixe raisonnable pour les frais supplémentaires prévus. Le Client fournira à l'Hôtel les coordonnées de sa carte de crédit et autorisera l'Hôtel à bloquer le montant demandé à titre de garantie du paiement du Client.

8. En cas de défaillance du Client dans le versement d'un dépôt, d'une avance ou d'une garantie par carte de crédit, l'Hôtel est en droit de résilier le Contrat.

En cas de retard de paiement d'une facture, l'Hôtel est autorisé à facturer des intérêts sur le montant facturé, sur la base du taux d'intérêt légal applicable, comme suit :

- si le Client est qualifié de "consommateur", c'est-à-dire de personne n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle : montant à payer x nombre de jours de retard / taux d'intérêt légal ;

- si le Client est qualifié de "professionnel", c'est-à-dire une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle : montant à payer x nombre de jours de retard / 3 x taux d'intérêt légal.

9. Le Client ne peut compenser la demande de paiement de l'Hôtel que par une créance reconnue, incontestée, définitive et absolue à l'encontre de l'Hôtel.

### V. Annulation par le Client | Non venue

1. Le Client a le droit d'annuler la Réservation et le Contrat sans frais uniquement pendant une période d'annulation raisonnable qui peut être convenue lors de la réservation ("Période d'annulation"). Si aucune Période d'annulation n'est convenue, l'annulation sans frais du Contrat par le Client est exclue. Cette exclusion ne s'applique pas en cas de manquement à une obligation dont l'Hôtel serait responsable.

2. Pour exercer ce droit d'annulation, le Client doit en informer l'Hôtel par écrit pendant la Période d'annulation. L'annulation effectuée dans les délais impartis libère le Client de l'obligation de payer les chambres et les services hôteliers.

3. Si aucune Période d'annulation n'a été convenue ou si le Client annule le Contrat après la Période d'annulation convenue, l'Hôtel a droit au paiement par le Client d'une indemnité égale à la valeur de la Réservation, déduction faite des frais économisés ("Frais d'annulation"). L'Hôtel est tenu de minimiser les dommages causés par l'annulation du Client et de débloquer les chambres qui ont été réservées pour le Client en vertu du Contrat. Les frais d'annulation s'élèvent à 90 % du prix de la chambre convenu dans le Contrat pour les chambres avec et sans petit-déjeuner, à 70 % du prix de la demi-pension et à 60 % du prix de la pension complète. Si et dans la mesure où le Client prouve que la perte réelle subie par l'Hôtel est inférieure ou n'a pas été subie, le montant des frais d'annulation sera modifié en conséquence. Il est précisé que le Client n'est tenu de payer

que les frais d'annulation, sans que ne s'y ajoute le prix de la chambre.

4. En cas de "Non venue", c'est-à-dire lorsque le Client ne s'enregistre pas à l'Hôtel à la date d'arrivée convenue et à l'heure convenue et qu'il n'a pas valablement annulé la Réservation au préalable, l'Hôtel peut facturer au Client le montant total du tarif de la chambre alloué à la date d'arrivée. Cette disposition est sans préjudice des frais d'annulation calculés pour les nuits suivantes faisant l'objet du Contrat.

### VI. Annulation par l'Hôtel

1. Lorsque l'Hôtel a accordé au Client agissant en qualité de professionnel, c'est-à-dire une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle, une Période d'annulation, l'Hôtel a également le droit de résilier le Contrat durant la même période. L'Hôtel ne peut toutefois exercer ce droit que s'il a reçu des demandes d'autres Clients pour les chambres réservées en vertu du Contrat et que le Client, après avoir été consulté par l'Hôtel, ne renonce pas à son droit d'annulation dans un délai raisonnable fixé par l'Hôtel. Cette disposition s'applique également lorsque l'Hôtel a accordé des options puis a reçu des demandes d'autres Clients et que le Client n'est pas disposé à effectuer une réservation ferme dans un délai raisonnable fixé par l'Hôtel. La réservation ferme signifie que le Contrat est modifié par l'abrogation de la Période d'annulation d'un commun accord entre les parties. À défaut d'obtenir l'accord du Client pour une réservation ferme, l'Hôtel peut résilier le Contrat par simple notification sans aucune responsabilité à l'égard du Client.

2. Si le Client ne verse pas à temps le paiement anticipé, le dépôt de garantie ou la garantie qui ont été convenus, l'Hôtel a le droit de résilier le Contrat par simple notification, sans aucune responsabilité à l'égard du Client.

3. L'Hôtel a en outre le droit de résilier le Contrat par simple notification sans aucune responsabilité à l'égard du Client en cas de survenance de l'une des circonstances suivantes : (i) le Client a fait des déclarations trompeuses ou incorrectes sur des faits essentiels concernant l'objet du séjour prévu à l'Hôtel, ou l'identité du Client et/ou des invités et/ou partenaires de voyage ; (ii) l'Hôtel dispose de preuves raisonnables et matérielles que l'utilisation par le Client des locaux et services de l'Hôtel compromet ou risque de compromettre le bon fonctionnement, la sûreté ou la réputation de l'Hôtel, sans que cela soit imputable à la sphère organisationnelle de l'Hôtel ; (iii) il y a eu une violation de l'article III.3 ci-dessus.

4. L'Hôtel a le droit de réclamer des dommages et intérêts au Client pour tout préjudice subi du fait de la résiliation du Contrat par l'Hôtel pour les raisons énoncées dans le présent article VI.3. Le calcul des dommages-intérêts comprend un montant égal aux frais d'annulation tels que définis à l'article V.3 ci-dessus, auxquels s'ajoutent les frais supplémentaires et les pertes subies par l'Hôtel et dont il est prouvé qu'ils ont été encourus.

5. Si l'Hôtel résilie légitimement le Contrat, le Client ne peut prétendre à des dommages-intérêts.

### VII. Force Majeure

1. On entend par "Force majeure" toute circonstance ou tout événement qui ne pouvait être raisonnablement prévu(e) lors de la conclusion du contrat, qui échappe au contrôle de l'une ou l'autre des parties et rend impossible l'exécution du Contrat, tels que les catastrophes naturelles, la guerre, les émeutes, les troubles civils, les activités terroristes, les accidents nucléaires, les incendies, les inondations et les tempêtes. Les situations de pandémie, d'épidémie et d'endémie, y compris les ordonnances, réglementations et

## Conditions générales de vente pour les contrats d'hébergement hôtelier - France -

restrictions des autorités gouvernementales, sont exclues de la présente définition de la Force majeure et les parties ne peuvent recourir qu'aux droits de résiliation et d'indemnisation prévus par la loi.

2. Si l'une des parties est définitivement et complètement empêchée d'exécuter ses obligations au titre du Contrat pour cause de Force majeure, la partie empêchée en informe l'autre partie dans les plus brefs délais, en apportant la preuve des circonstances constitutives de la Force majeure. La partie empêchée a le droit de résilier le Contrat par écrit à l'égard de l'autre partie, sans responsabilité à l'égard de cette dernière. La partie empêchée doit cependant faire tous les efforts raisonnables pour minimiser les dommages subis par l'autre partie, y compris la reprogrammation raisonnable du séjour prévu à l'Hôtel.

### VIII. Enregistrement et départ

1. Les chambres sont mises à la disposition du Client à partir de 15h00 à la date d'arrivée convenue. L'enregistrement anticipé avant 15h00 est soumis à la confirmation de l'Hôtel et peut faire l'objet d'un supplément tarifaire.

2. Sauf si une heure d'arrivée plus tardive a été expressément convenue ou si la chambre concernée a été payée à l'avance, l'Hôtel peut, à partir de 18 heures, disposer de la (des) chambre(s) réservée(s) par le Client et considérer que le Client qui ne s'est pas enregistré à l'Hôtel au plus tard à 18 heures ne se présentera pas, caractérisant ainsi une situation de Non venue.

3. À la date de départ convenue, le Client doit libérer la (les) chambre(s) au plus tard à midi (12h00). Le départ tardif après 12h00 est soumis à la confirmation préalable de l'Hôtel et peut faire l'objet d'un supplément tarifaire. Si le Client ne libère pas la (les) chambre(s) à temps, l'Hôtel peut exiger le paiement de l'intégralité du prix de location de la chambre applicable ce jour-là. Cette disposition ne porte pas préjudice à d'autres demandes de dommages-intérêts de la part de l'Hôtel.

4. Le Client n'acquiert pas le droit de disposer de certaines chambres, à moins que l'Hôtel n'ait expressément confirmé l'attribution d'une chambre spécifique au moment de la Réservation.

### IX. La responsabilité de l'Hôtel

1. L'Hôtel s'acquitte de ses obligations en vertu du Contrat en faisant preuve d'une diligence professionnelle raisonnable. Si le Client est qualifié de " professionnel ", c'est-à-dire une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle, la responsabilité de l'Hôtel est limitée aux actes de négligence grave et aux actes intentionnels, sauf en cas de dommages corporels, d'atteintes à la santé ou de décès. La responsabilité de l'Hôtel est en outre limitée à la réparation des dommages pouvant résulter de la prestation de services au Client en vertu du Contrat et à un montant maximum de 3.500,00 euros pour les dommages matériels, sauf en cas de négligence grave ou d'actes intentionnels et en cas de dommages corporels, de décès ou d'atteintes à la santé.

2. En cas d'interruption ou de défaillance des services, l'Hôtel met tout en œuvre pour remédier à la situation dès qu'il en a connaissance. Si le Client constate une telle interruption ou défaillance, il doit en informer immédiatement la réception de l'Hôtel ou le manager en service. Le Client est tenu de minimiser les dommages dans la mesure du possible.

3. Le Client est tenu d'informer l'Hôtel de toute perte, destruction ou détérioration d'objets et de biens lui appartenant dès qu'il en a connaissance.

4. Les réveils sont effectués par l'Hôtel avec le plus grand soin, l'Hôtel n'assumant, cependant, aucune responsabilité à ce titre.

5. Les messages, le courrier et les envois destinés aux Clients sont traités de manière strictement confidentielle et avec le soin nécessaire, mais sans que l'Hôtel ne puisse encourir de responsabilité à ce titre.

6. Les biens laissés par le Client ne lui seront remis que sur demande et aux risques et frais du Client. L'Hôtel conserve les objets pendant trois mois à compter de la date de départ. Passé ce délai, les objets sont remis auprès de l'autorité locale gérant les objets trouvés s'ils ont manifestement de la valeur. Si les objets ne semblent pas avoir de valeur, l'Hôtel se réserve le droit de les détruire à l'expiration du délai de trois mois.

### X. Droit applicable | Confidentialité des données | Divers

1. Les modifications du Contrat nécessitent la confirmation écrite de l'Hôtel pour être valables. Les services supplémentaires de l'Hôtel qui dépassent le cadre du Contrat sont soumis à disponibilité et font l'objet de frais additionnels.

2. L'Hôtel traite les données personnelles du Client, de ses Clients et de ses partenaires de voyage conformément aux dispositions légales en vigueur, y compris lorsque l'Hôtel est équipé d'un système de vidéosurveillance. La politique de confidentialité de l'Hôtel est mise à la disposition du Client avant la Réservation à [www.pentahotels.com](http://www.pentahotels.com) et à la réception de l'Hôtel sur demande. L'Hôtel assure la protection des données personnelles du Client par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le Client doit s'assurer que ses invités et partenaires de voyage acceptent le traitement des données personnelles dans le cadre du Contrat et de la politique de confidentialité applicable.

3. Le lieu d'exécution des obligations des deux parties est l'adresse physique de l'Hôtel.

4. Le Contrat et les présentes CGV sont régis par le droit français. L'application de la Convention des Nations unies sur les ventes et de ses dispositions relatives aux conflits de lois est exclue.

5. En cas de litige, les parties rechercheront un règlement à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis : (i.) si le Client est un « professionnel », au Tribunal de commerce de Paris ou (ii.) si le Client est un « consommateur », au Tribunal compétent dans le ressort duquel se trouve le domicile personnel du Client.

6. Les présentes conditions générales sont dûment incorporées au Contrat et en constituent une partie contraignante. En cas de divergence entre les dispositions des présentes CGV et les dispositions du Contrat, les dispositions du Contrat prévaudront.

8. Si une disposition du Contrat ou des présentes CGV est ou devient inapplicable, invalide ou nulle, cela n'affecte pas l'applicabilité et la validité des autres dispositions. La disposition invalide sera remplacée par une nouvelle disposition valide et applicable couvrant l'objet du Contrat, ou par les dispositions légales dont le sens se rapproche le plus de celui des dispositions invalides.

9. Les présentes conditions générales de vente pour les Contrats d'hébergement Hôtelier sont valables à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2023.

10. Les Conditions Générales sont régies par le droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs. Le Client est informé par Pentahotels de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes 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



## Conditions générales de vente pour les contrats d'hébergement hôtelier - France -

consommation.

Après avoir saisi le service client ou l'Etablissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 pour le Pentahotel Paris CDG Airport.

Les modalités de saisine du Médiateur et ses coordonnées sont disponibles en cliquant sur le lien suivant : le site (**Demande saisine - mtv**) La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation. Le formulaire de saisine de ce Médiateur est accessible depuis le lien suivant : Formulaire de saisine du Médiateur Tourisme et Voyage (**Saisir le médiateur - mtv**).

11. Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible via le site suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).