



Westhafenplatz 1 / 60327 Frankfurt am Main / Allemagne / Tél. +49 (0)69-256699- 0 / Fax +49 (0)69-256699-766

Conditions Générales de Prestations (Hébergement)

- France Consommateurs -

I. Champ d'Application

1. Les présentes Conditions Générales de Prestation (Hébergement) sont applicables aux contrats de location de chambres d'hôtel à des fins d'hébergement et à toutes autres prestations de services connexes assurées par l'hôtel à ce titre et au profit du client.
2. Toute sous-location, relocation ou mise à disposition des chambres louées à des fins autres que l'hébergement, que ce soit pour des événements publics, des activités publicitaires, des salons, des ventes ou des événements similaires ainsi que l'utilisation des locaux de l'hôtel (autres que les chambres louées), sont subordonnées à l'approbation écrite et préalable de l'hôtel et peuvent donner lieu à une facturation supplémentaire du client.
3. Les prix convenus sont exprimés toutes taxes comprises,
4. Les prix peuvent être modifiés par l'hôtel dans l'hypothèse où le client demanderait, postérieurement à l'acceptation de sa réservation par l'hôtel, des modifications ou des prestations complémentaires, sous réserve que l'hôtel accepte cette demande.
5. Les factures émises par l'hôtel seront payables comptant et intégralement lors de la réservation des chambres par le client. Toutefois, dans l'hypothèse où, conformément à la clause III (6) des présentes Conditions Générales de Prestations (Hébergement), l'hôtel n'exigerait que le versement d'arrhes au moment de la réservation des chambres par le client, le solde sera payable comptant et intégralement à l'issue du séjour du client dans l'hôtel (à savoir lors de son check-out).

II. Conclusion du contrat, parties contractantes

1. Le contrat est conclu lors de l'acceptation (par écrit ou email) de la demande du client par l'hôtel.
2. Le client est informé que conformément à l'article L.121-21-8 du code de la consommation, il ne dispose pas de droit de rétractation même si le contrat d'hébergement est conclu à distance.
3. L'hôtel et le client sont les seules parties au contrat. Dans l'hypothèse où un tiers aurait réservé la ou les chambres au nom du client, ce tiers et le client seront conjointement et solidairement responsables envers l'hôtel de toutes les obligations découlant de ou relatives au contrat d'hébergement.
4. Toutes les réclamations contractuelles formées à l'encontre de l'hôtel seront prescrites à l'issue d'un délai de cinq (5) ans conformément à l'article 2224 du Code civil (à l'exception des réclamations relatives à un dommage corporel pour lesquelles le délai de prescription est de dix (10) ans conformément à l'article 2226 du Code civil).
5. Au plus tard à la date de conclusion du contrat, le client est tenu d'informer l'hôtel si son recours aux prestations de l'hôtel est susceptible de perturber la bonne marche de l'exploitation ou encore la sécurité ou la réputation de l'hôtel.
6. L'hôtel peut demander le versement d'arrhes lors de la conclusion du contrat ou par la suite. Le montant des arrhes et les dates de règlement de ceux-ci peuvent être agréés par écrit dans le cadre du présent contrat d'hébergement.
7. Les clients ne peuvent amener des animaux de compagnie qu'après avoir obtenu l'accord écrit de l'hôtel et s'il y a lieu contre règlement d'un droit.

IV. Annulation par le client (annulation/absence d'utilisation des services de l'hôtel)

1. Toute annulation, par le client, du contrat d'hébergement conclu avec l'hôtel est subordonnée à l'approbation écrite de l'hôtel. En l'absence d'une telle approbation, le prix de la chambre accepté conformément au contrat devra, dans tous les cas, faire l'objet d'un paiement complet et immédiat par le client.
2. Si l'hôtel et le client se sont mis d'accord, par écrit ou par email, sur une date limite pour l'annulation sans frais du contrat, le client est autorisé à annuler le contrat jusqu'à cette date sans que l'hôtel ne puisse former à son encontre aucune demande de paiement ou d'indemnisation. Le droit d'annulation du client prend fin s'il n'a pas été exercé, par écrit ou par email, dans le délai convenu.
3. Si le client résilie le contrat après sa signature ou après l'expiration du délai contractuellement convenu durant lequel il peut être procédé sans frais à une annulation, l'hôtel est libre d'exiger le paiement de la rémunération convenue au titre du contrat. En pareil cas, le client est tenu d'acquitter (i) au moins 90 % du prix contractuellement prévu pour la nuitée (avec ou sans petit déjeuner) et pour les prestations forfaitaires

III. Services, prix et paiement

1. L'hôtel est tenu de mettre à disposition du client les chambres et services réservés par le client et confirmés par l'hôtel.
2. Le client paiera le prix applicable aux prestations de location et à toutes autres prestations accessoires dont il bénéficiera. Cette règle s'applique également aux prestations et dépenses payées par l'hôtel à un tiers à la demande du client.

assurées par des tiers, (ii) 70 % en cas de demi-pension et (iii) 60 % en cas de pension complète.

4. En cas de non occupation des chambres par le client, l'hôtel devra déduire des sommes dues par le client le coût de la location de la chambre à un autre client pour la période correspondante.
5. Le client est fondé à résilier le contrat pour juste motif en cas de survenance d'un événement de *force majeure* dont le client ne peut être tenu pour responsable et qui rendent impossible l'exécution du contrat.

V. Annulation par l'hôtel

1. Dans les cas où les parties ont convenu, par écrit ou par email, d'une période pendant laquelle le client peut procéder sans frais à l'annulation, l'hôtel peut également et exclusivement au cours de cette même période, procéder à la résiliation du contrat s'il a reçu des demandes d'autres clients portant sur les chambres concernées. Dans cette hypothèse, l'hôtel est libre de résilier de plein droit la commande initiale du client et de louer la chambre à un autre client si le client ne renonce pas à son droit d'annulation dans le délai fixé par l'hôtel. Cette règle vaut de même pour toute option consentie et si d'autres demandes ont été reçues et si le client n'est pas disposé à procéder à une réservation ferme dans le délai fixé par l'hôtel. En pareil cas, la notion de réservation ferme implique, qu'à compter de cette date, un contrat d'hébergement est conclu et la période d'annulation sans frais initialement stipulée prend fin.
2. Dans les cas où le paiement d'arrhes a été convenu ou exigé en vertu de la Clause III paragraphe 6 ci-dessus et où ceux-ci ne seraient pas réglés, y compris à l'issue d'un délai supplémentaire raisonnable fixé par l'hôtel, l'hôtel est autorisé à résilier de plein droit le contrat d'hébergement.
3. L'hôtel est également fondé à résilier le contrat pour juste motif en cas de survenance d'un événement de force majeure dont l'hôtel ne peut être tenu pour responsable et qui rend impossible l'exécution du contrat.
4. L'hôtel peut mettre fin immédiatement de plein droit à l'occupation des chambres dans lesquelles se dérouleraient des entretiens, ventes et autres activités illégales et/ou qui violeraient les dispositions du règlement intérieur de l'hôtel, en particulier en matière de sécurité, de police et d'hygiène.

VI. Mise à disposition, prise en charge et restitution des chambres

1. Il ne sera pas mis à la disposition du client une chambre en particulier, sous réserve du respect de la catégorie sélectionnée par le client, sauf si cela a été expressément convenu, par écrit, dans le contrat d'hébergement conclu avec l'hôtel.

2. Les chambres réservées sont mises à la disposition du client à compter de 15 heures, le jour de son arrivée à la date convenue. Le client ne peut prétendre à ce que les chambres soient mises à sa disposition plus tôt. Sauf le cas où il aurait été expressément convenu d'une heure d'arrivée plus tardive ou si les chambres ont fait l'objet d'un règlement intégral par avance, l'hôtel est autorisé à louer les chambres à d'autres clients après 18 heures, sans que le client ne puisse à ce titre former une quelconque réclamation à l'encontre de l'hôtel. Cette disposition est sans préjudice des droits de l'hôtel en vertu de la Clause IV.
3. A la date de départ convenue, les chambres doivent être libérées et mises à la disposition de l'hôtel pour 11 heures au plus tard. A défaut, l'hôtel peut exiger le paiement d'une autre nuitée complète, sans préjudice de tous autres droits à dommages et intérêts dont pourrait disposer l'hôtel. Si l'hôtel est tenu d'héberger des clients dans un autre établissement en raison du départ tardif du client, ce dernier sera tenu de prendre en charge tous les frais engagés à ce titre. Cette situation ne donnera au client aucun droit de former un recours à l'encontre de l'hôtel au titre du présent contrat.

VII. Responsabilité de l'hôtel

1. L'hôtel est tenu d'exécuter ses obligations en vertu du contrat et conformément aux usages habituellement et raisonnablement admis en la matière. Les réclamations faites par le client à ce titre sont exclues, sauf (i) en cas de décès, dommage corporel ou d'atteinte à la santé d'un tiers dans l'hypothèse où l'hôtel serait responsable d'un manquement à ses obligations, (ii) en cas de dommages causés par une faute intentionnelle, une faute lourde ou un acte de fraude commis par l'hôte et (iii) en cas de préjudices causés par un manquement de l'hôtel constitutif de la violation d'une obligation essentielle du contrat.

Dans l'hypothèse de fautes commises par l'hôtel ou de perturbations dans des services offerts par l'hôtel pour des raisons exclusivement imputables à l'hôtel, ce dernier s'efforcera de remédier à cette situation dès qu'il en sera informé ou dès qu'il aura reçu une notification immédiate par le client, concernant ces perturbations. Par ailleurs, le client est tenu de notifier en temps utile à l'hôtel la possibilité de survenance d'un quelconque dommage. Le client est, dans toute la mesure du possible, tenu d'aider à remédier à cette perturbation et de minimiser ce dommage.

2. L'hôtel est responsable du vol ou du dommage causé aux vêtements, bagages et objets divers apportés par le client dans la limite maximum du prix de deux nuitées, à l'exclusion des bijoux ou autres objets de valeur qui devront être placés dans des coffres mis à disposition du client à cet effet et pour lesquels l'hôtel décline toute responsabilité. L'hôtel sera responsable des détériorations ou vols des effets personnels usuels du client que s'il est avéré que ces effets ont été entreposés dans des salles ou locaux fermés à clef.



3. Si une place de parking ou un garage est mis à la disposition du client, l'hôtel sera responsable de tout dommage susceptible d'affecter le véhicule du client et/ou les objets laissés dans ledit véhicule, à l'exception des objets de valeur, dans la limite du prix de la location journalière de la chambre. L'hôtel doit être immédiatement avisé de tout dommage par le client.
 4. Si l'hôtel met le plus grand soin à exécuter les demandes de clients demandant à être réveillés, il ne peut assumer aucune responsabilité directe ou indirecte à ce titre. Tout message, courrier et coli pour les clients fait l'objet d'un traitement soigneux. L'hôtel en assure sa remise, sa conservation et, sur demande et moyennant règlement d'un droit, son envoi ou sa transmission.
 5. Tout bien laissé sur les lieux par le client ne lui sera transmis que sur demande et à ses risques, périls et frais.
L'hôtel conservera les biens en cause pendant une période de trois mois. A l'issue de cette période, ils seront confiés au bureau local des objets trouvés s'il est évident qu'ils ont une valeur vénale non négligeable. Le client prendra à sa charge les frais de dépôt et de garde. Si les biens concernés ne semblent pas avoir une quelconque valeur vénale, l'hôtel se réserve le droit de les détruire à l'issue de la période de trois mois précitée.
4. Les présentes Conditions Générales de vente sont régies et interprétées conformément au droit français, sans qu'il ne soit tenu compte des règles de conflit de lois. En tant que de besoin, les Parties font, par les présentes, exclusion de l'application de la Convention du 11 avril 1980 sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises (Convention de Vienne).
 5. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente (Hébergement) seraient jugées ou deviendraient nulles et non avenues, cette circonstance n'affecterait pas la validité des autres stipulations. Dans le cas où certaines stipulations seraient nulles et non avenues, ces stipulations seraient remplacées par les dispositions légales dont le sens se rapproche le plus des stipulations tenues pour non écrites.
 6. Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux clients peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé par l'hôtel aux fins de réaliser ses campagnes de promotion. Ces derniers peuvent s'opposer, pour des motifs légitimes, à la divulgation de leurs données à caractère personnel par l'hôtel. De même, les clients disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978. Ce droit peut être exercé par le client au moyen d'une demande écrite envoyée à Pentahotel Paris, Aéroport Charles de Gaulle, 12 Allée du Verger, 95700 Roissy-en-France, FRANCE.
 7. Les parties conviennent que la version française des présentes Conditions Générales de Prestations (Hébergement) prévaudra sur toute autre version étrangère (notamment sur la version anglaise) en cas de divergences entre ces différentes versions.

VIII. Responsabilité du client au titre des dommages

1. Le client est responsable, et indemniserà en conséquence l'hôtel, du préjudice résultant du non-respect des dispositions du présent contrat et/ou de tous dommages causés dans l'hôtel (meubles ou accessoires) par le client.
2. Tout accessoire ou bien meuble, y compris les accessoires se trouvant dans les salles de bain (peignoir, sèche-cheveux ou autres) sont la propriété exclusive de l'hôtel.
3. L'hôtel peut demander au client de garantir l'exécution de ses obligations au moyen de l'octroi d'une sûreté ou de la souscription d'une assurance spécifique si l'hôtel a connaissance de circonstances dont il estime qu'elles sont susceptibles de lui causer un préjudice matériel ou financier.

IX. Dispositions finales

1. Tous accords verbaux ne créent des obligations que s'ils sont confirmés par écrit. Toutes modifications ou ajouts au contrat d'hébergement devront être constatés par écrit. Toutes modifications ou ajouts apportés unilatéralement par le client seront nuls et non avenues.
2. Le lieu d'exécution et de règlement des obligations des parties est situé au lieu du siège social de l'hôte.
3. Il est fait attribution exclusive juridictionnelle aux tribunaux compétents conformément aux règles de procédure civile française pour régler tout litige relatif ou découlant des présentes Conditions