

شروط وأحكام عامة لبيع الخدمات المقدّمة من مجموعة فنادق LOUVRE

تم التحديث في 29 شباط/فبراير 2024

مالك الموقع ومضيفه وناشره

مجموعة فنادق LOUVRE
Société par actions simplifiée (شركة مساهمة مبسطة) برأس مال قدره 117,624,016 يورو، RCS
Nanterre 309 071 942، ويقع مقرها المسجل في 92800 Tour Voltaire, 1 place des Degrés,
.PUTEAUX / LA DEFENSE

مدير النشر: Olivier Daurat

هاتف: +33 (0)1.73.21.98.99 - البريد الإلكتروني: relation@louvre-hotels.com
رقم ضريبية القيمة المضافة الفردي: FR 16 309 071 942
SIRET: 309 071 942 00 127

الرجوع إلى تطبيق الجوال

متجر Google Play

Apple Store

يُرجى الاطلاع على الشروط والأحكام العامة لبيع الخدمات المقدّمة من مجموعة فنادق LOUVRE قبل إجراء الحجز

إن مجموعة فنادق LOUVRE، ولكونها الشركة الرئيسية وقاطر شبكة فنادقنا، تباع الخدمات المقدّمة على موقع البيع التابع لمجموعة فنادق LOUVRE، وعلى مواقع البيع التابعة لعلاماتها التجارية وكذلك على ما لها من تطبيقات الهاتف المحمول وعلى منصة مخصصة لبرنامج الولاء الخاص بها (ويُشار إليها فيما يلي بمفردة "الخدمات").

تسري شروط وأحكام البيع العامة هذه (المشار إليها فيما يلي بـ "الشروط والأحكام") على أي حجز يتم من خلال شخص اعتباري بصفته الشخصية غير التجارية (يُشار إليه فيما يلي بـ "الضيف") على خدمات مجموعة فنادق LOUVRE، وفي إحدى المنشآت التابعة لمجموعة فنادق LOUVRE التي تعمل على وجه الخصوص ضمن العلامات Première Classe، Campanile، Kyriad، Kyriad Prestige، Kyriad Direct، Tulip Inn، Golden Tulip، Royal Tulip، Sarovar، Tulip Résidences (المُشار إليها فيما يلي بـ "العلامات التجارية") وفي المنشآت الموجودة ضمن العلامات الشريكة ("الشركاء"). (بعض صفحات الخدمات مخصصة للعروض الخاصة من مجموعة فنادق LOUVRE إلى الكيانات القانونية على وجه الخصوص (على سبيل المثال: Welcom Sport). يمكن الاطلاع على شروط وأحكام هذه العروض المهنية أو الخاصة على الصفحات المخصصة، حيثما يقتضي الأمر.

على الضيف الاتصال بالمنشأة التي اختارها للتعرف على شروط وأحكام الإقامة في كل منشأة (يُشار إليها فيما يلي بـ "شروط وأحكام الإقامة").

من خلال استخدام الخدمات، يقر الضيف بأنه يتمتع بالأهلية القانونية الكاملة التي تتيح له الالتزام بهذه الشروط والأحكام ويضمن صدق ودقة المعلومات التي يوفرها.

يختار الضيف العروض المقدّمة على الخدمات السارية في وقت الاستشارة.

يبدأ سريان موافقة الضيف على الشروط والأحكام في وقت الحجز، بحيث يقر الضيف بقراءتها وقبولها بدون حجز؛ ولا يمكن إجراء حجز بدون هذا القبول.

بيع علامات الشريك:

تتم إدارة علاقة مجموعة فنادق LOUVRE بالشركاء بواسطة الاتفاقيات التجارية التي يتم إدخالها بين مجموعة فنادق LOUVRE والشركاء. يتم وصف الشروط المعمول بها لإجراء الحجوزات على الخدمات المقدمة من الشركاء في المادة 5 من الشروط والأحكام.

يلاحظ الضيف أيضًا على النحو الواجب حقيقة أن الشركاء قد يطلبون من الضيف قبول الشروط والأحكام العامة للبيع في إطار عملية الحجز. عند إجراء حجز في فندق تابع لأحد شركاء مجموعة فنادق LOUVRE، يجب على الضيف الاتصال بالشريك المختار للاستعلام عن شروط وأحكام الإقامة.

المحتويات

المادة 1: التعريفات

المادة 2: النطاق: الحجوزات الشخصية

المادة 3: الحجوزات - قواعد عامة

1. عملية الحجز
2. عرض الأسعار
3. إلغاء/تعديل الحجز من قبل الضيف
4. أوقات حجز الخدمات

المادة 4: الدفع

1. الشروط والأحكام العامة للسداد
2. طرق الدفع

المادة 5: مواقع السفر الخارجية - الشركاء

1. المواقع الإلكترونية الخارجية الخاصة بالسفر
2. الحجز عبر العلامات التجارية لشركائنا

المادة 6: شروط وأحكام خاصة للعروض الترويجية و/ أو العروض الخاصة

المادة 7: شروط وأحكام خاصة لبرامج الولاء

المادة 8: المسؤولية

المادة 9: التغييرات التي تطرأ على الشروط والأحكام العامة

المادة 10: البيانات الشخصية

المادة 11: حقوق الملكية الفكرية

المادة 12: الكلية والعناوين

المادة 13: القوة القاهرة

المادة 14: المطالبات - خدمات النزلاء

المادة 15: المحقق في شكاوى المستهلك

المادة 16: القانون المعمول به

المادة 1: التعريفات

المصطلحات المحددة في هذه المادة وتبدأ بأحرف كبيرة، سواءً أكانت مستخدمة بصيغة المفرد أو الجمع في الشروط والأحكام العامة، سيكون لها المعاني التالية:

"تطبيقات الهاتف المحمول": تشير إلى تطبيقات الهاتف المحمول التي تشغلها مجموعة فنادق LOUVRE التي يمكن للضيف تنزيلها والوصول إليها من هاتف محمول أو جهاز لوحي، حيث يمكنه استخدامها لإجراء حجوزات في المنشآت.

"الضيف (الضيوف)": يشير إلى أفراد غير تجاريين وبالغين وذوي أهلية يقومون بإجراء حجوزات شخصية (بعكس الحجوزات الجماعية)، لأغراض شخصية في خدمات مجموعة فنادق LOUVRE.

"الشروط والأحكام العامة للإقامة": تشير إلى المستند (المستندات) التي تصدرها كل منشأة وتصف شروط وأحكام الإقامة في منشآتهم، ولا سيما أوقات تسجيل الدخول وتسجيل المغادرة، وسياسات الأطفال وما إلى ذلك. على الضيف الاتصال بالمنشأة المختارة للاطلاع على شروط وأحكام الإقامة.

"البيانات": تشير إلى جميع البيانات التي يوفرها الضيف عند الحجز، وعن الآخر وعن الأفراد الخارجيين الذين يحجزون نيابة عنهم، وتشمل البيانات الشخصية.

"البيانات الشخصية": تشير إلى أي معلومات عن شخص محدد أو يمكن التعرف عليه بشكل مباشر أو غير مباشر، ولا سيما بالرجوع إلى معرف كالاسم أو رقم التعريف أو بيانات الموقع أو اسم المستخدم عبر الإنترنت أو واحد أو أكثر من المؤشرات المحددة لبياناتهم الجسدية أو الفسيولوجية أو الجينية أو العقلية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الهوية الاجتماعية.

"المنشأة (المنشآت)": يشير إلى المنشآت الفندقية ضمن العلامات التجارية التابعة لمجموعة فنادق LOUVRE أو الشركاء حيث يمكن أن يجري الضيف الحجوزات باستخدام الخدمات والمنشآت الفندقية للشريك، إذا أمكن.

"العرض (العروض)": يشير إلى الإقامة المعروضة (الأسرة، الغرف، الشقق، الفيلات وما إلى ذلك) في منشأة معن عنها في الخدمات، وتشمل بشكل خاص وصف المنشأة واستعراضها والميزات المحددة لكل مكان إقامة، والسعر المطبق وشروط الضمان والإلغاء. ويجري تذكير الضيف أنه يجوز تطبيق شروط وأحكام إقامة مختلفة لكل منشأة وفق المنشأة المحجوزة. يمكن أن يتصل الضيف بالمنشأة المختارة، إذا أمكن، لمعرفة المزيد عنها.

"الشريك (الشركاء)": يشير إلى أي شريك تجاري لمجموعة فنادق LOUVRE، وصاحب المصلحة في قطاع الفنادق والسياحة، ويدير عمله ضمن العلامات التجارية التي يملكها والتي أبرم اتفاقية مع مجموعة فنادق LOUVRE تتيح له بيع خدمات الإقامة المتاحة في المنشآت على الخدمات.

"الحجز (الحجوزات)": "الحجز (الحجوزات) عبر الإنترنت": حجز (حجوزات) الإقامة في منشأة عبر الخدمات.

"الحجوزات الشخصية": هي عكس الحجز "الجماعي"، وتعني الحجز الذي قد يحتوي على حد أقصى لعدد أماكن الإقامة و/ أو الأشخاص. في حالة الزيادة عن الحد الأقصى لهذا العدد، لا تنطبق هذه الشروط والأحكام وستنطبق الأسعار الخاصة بالحجوزات الجماعية. وفي هذا الصدد، يتم إخطار الضيف أن مجموعة فنادق LOUVRE و/ أو المنشأة تحتفظ بحق إلغاء الحجز الفردي وإعادة توجيه الضيف إلى قسم الحجز الجماعي في حالة ملاحظة إجراء حجزين على التتابع عبر الإنترنت من خلال نفس الضيف و/ أو نفس الأشخاص المشاركين في الإقامة و/ أو الأشخاص الذين تجاوزوا الحد الأقصى لعدد الحجوزات الشخصية على الخدمات.

"الخدمات": تشير إلى الموقع الإلكتروني والمواقع الإلكترونية للعلامات التجارية والمواقع المخصصة لبرنامج الولاء الخاص بمجموعة فنادق LOUVRE وتطبيقات الهاتف المحمول التي يمكن أن يجري فيها الضيف حجوزات شخصية في المنشأة.

"الموقع": يشير إلى الموقع الإلكتروني الذي تديره مجموعة فنادق LOUVRE ضمن علامة مجموعة فنادق LOUVRE التي يتم فيها تسويق العلامات التجارية والذي يمكن أن يجري فيه الضيف الحجوزات في المنشأة.

"المواقع الإلكترونية للعلامات التجارية": تشير إلى المواقع الإلكترونية التي يتم فيها تسويق العلامات التجارية لمجموعة فنادق LOUVRE و(في بعض المواقع) علامات الشريك والموقع الذي يمكن أن يجري فيه الضيف الحجوزات في المنشأة.

"السعر المحجوز": يعني السعر والشروط المطبقة (الإلغاء، التغييرات، وما إلى ذلك) استنادًا لهذه الشروط والأحكام العامة والعرض الذي تصدره المنشأة، والذي يختاره الضيف ويوافق عليه كجزء من الحجز وبعد تأكيد الحجز. يمكن أن يتضمن هذا السعر الضرائب المحلية و/ أو الإضافية التي تستند بشكل خاص إلى الخدمات الإضافية التي اختارها الضيف.

المادة 2: النطاق: الحجوزات الشخصية

تنطبق هذه الشروط والأحكام العامة بشكل حصري على الحجوزات الشخصية التي تتم على الخدمات.

وفقًا للخدمات، الحد الأقصى لعدد أماكن الإقامة التي يمكن حجزها كجزء من الحجز الشخصي وفقًا للشروط والأحكام العامة هو تسعة (9) أماكن إقامة أو خمسة عشر (15) شخصًا على الأكثر.

للقيام بأي حجز لعدد أكبر من الأشخاص و/ أو أماكن الإقامة، يجب أن يكمل الضيف نموذج الاتصال الموجود على صفحة "جهة الاتصال" بالخدمات.

قد تنطبق شروط محددة في سياق البيع بواسطة المؤسسات الشريكة. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

المادة 3: الحجوزات - قواعد عامة

(1) عملية الحجز

-يتم إجراء الحجز عبر الإنترنت بواسطة الضيف على الخدمات.

-يُعتبر الحجز قد تم بمجرد إبلاغ الضيف برقم الحجز على شاشة التأكيد؛ يتلقى الضيف تأكيد الحجز عبر البريد الإلكتروني.

لكل حجز، يتم إصدار رقم حجز للضيف. حيث يتيح إلغاء الحجز للضيف عندما يكون ذلك ممكناً وفقاً لبعض الشروط والأحكام المطبقة على سعر الضيف المحفوظ.

- يتعهد الضيف، قبل إجراء أي حجز على الخدمات، بإدخال المعلومات الإلزامية المطلوبة في نموذج الحجز عبر الإنترنت.

(2) عرض الأسعار

لأي حجز يتم على الخدمة، تسري الأسعار المتوفرة في وقت اطلاع الضيف على الخدمة.

وفقاً لتشريعات الدولة، يُعرض "الحد الأدنى" من الأسعار شاملاً جميع الضرائب أو باستثناء الضرائب في وقت عرضها. وعلى أي حال، قبل إصدار تأكيد الحجز، يتم عرض السعر الذي سيدفعه الضيف مع تفاصيل الضرائب السارية في ملخص الحجز. يشمل هذا السعر الضرائب المُطبقة في يوم العرض وأي تغيير في السعر المُطبق سوف يتم تطبيقه تلقائياً على الأسعار المبينة في يوم دفع الفاتورة.

بشكل افتراضي، تُعرض الأسعار بعملة اللغة التي حددها الضيف للخدمة، أو بالعملة الافتراضية للمتصفح الذي يستخدمه الضيف للوصول إلى الخدمة.

يتم توفير أي تحويل إلى عملة مختلفة عن تلك التي تستخدمها المنشأة كمعلومة فقط وعلى أساس غير تعاقدي.

يمكن دفع جميع الحجوزات، بغض النظر عن مكانها، بالعملة المحلية للمنشأة، باستثناء بعض الشروط المشار إليها على الموقع من قبل المنشأة. يجوز للضيف أن يتصل بالمنشأة مباشرة للتعرف على هذه المعلومات ومعرفة الشروط والأحكام العامة للإقامة.

في حالة إجراء خصم للمنشأة بعملة أخرى بخلاف تلك التي يتم تأكيدها في الحجز، يدفع الضيف رسوم معاملات العملات.

في حال وجود تغييرات في شروط العرض أثناء عملية الحجز على الخدمة (على سبيل المثال: الأسعار، والتوافر، وما إلى ذلك)، سيتم إبلاغ الضيف بذلك قبل تأكيد الحجز.

الأسعار متغيرة وتخضع للتغيير في أي وقت بدون تطبيقها على الحجوزات التي تم تأكيدها من قبل، باستثناء التغييرات التي تطرأ على الضرائب القانونية والتنظيمية التي تفرضها السلطات المختصة.

كما هو الحال في وقت إجراء الحجز على الخدمات، يكون لدى الضيف إمكانية الاختيار من بين سعرين مختلفين:

- السعر مسبق الدفع: الحجز عبر الإنترنت قبل يوم واحد (1) على الأقل للحصول على خصم يصل إلى عشرة بالمائة (10%) في فنادق **Kyriad** و **Campanile** و **Kyriad Prestige** المشاركة، وما يصل إلى ثمانية بالمائة (8%) في فنادق **Première Classe** و **Kyriad Direct** المشاركة، على سعر الغرفة فقط. يخضع العرض للتواريخ والتوفر بهذا السعر. العرض غير قابل للاسترداد، أو التعديل، أو الإلغاء، ولا يمكن الجمع بينه وبين أي عرض ترويجي آخر. يجب تقديم بطاقة الهوية في الفندق أثناء إقامتك.
- سعر خاص: الحجز عبر الإنترنت قبل يوم واحد (1) على الأقل، ما يمنحك خصماً بنسبة خمسة **Kyriad Direct** و **Première Classe** عشر بالمائة (15%) على أسعار الغرف فقط في فنادق المشاركة. يمكن إلغاء الحجز وتغييره مجاناً حتى منتصف الليل قبل ثلاثة (3) أيام من تاريخ تسجيل الوصول المقرر (بالتوقيت المحلي للفندق). وبعد هذا التاريخ، يكون السعر الكامل للحجز مستحقاً وسيتم خصمه من بطاقة ائتمان النزول. أي تغيير قبل الساعة 6:00 مساءً في تاريخ تسجيل الوصول المجدول للضيف، سيتم احتساب السعر المطبق في تاريخ إجراء التغيير.
- سعر مرن: يمكن إلغاء الحجز عبر الإنترنت وتعديله مجاناً حتى الساعة 6:00 مساءً. في تاريخ تسجيل الوصول (بالتوقيت المحلي للمؤسسة). بعد هذا الوقت، تُخصم غرامة تعادل مبلغ الليلة الأولى

المحجوزة من بطاقة الضيف. أي تغيير قبل الساعة 6:00 مساءً في تاريخ تسجيل الوصول المجدول للضيف، سيتم احتساب السعر المطبق في تاريخ إجراء التغيير.

قد تنطبق شروط محددة في سياق البيع بواسطة المؤسسات الشريكة. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

(3) إلغاء/تعديل الحجز بواسطة الضيف

- عند إجراء كل حجز، سيجري إصدار رقم حجز للضيف يتيح له إلغاء الحجز عند إمكانية ذلك وفق شروط وأحكام خاصة تنطبق على السعر المحفوظ للضيف.
- شروط السعر المحفوظ تحدد شروط وأحكام الإلغاء و/ أو التغيير في حجز الضيف. عندما يكون ذلك ممكنًا عن طريق السعر المحفوظ للضيف، يمكن إجراء الإلغاء تحت قسم "حجوزاتي" في منطقة الضيف أو عبر مكتب الحجز المركزي أو خلال الاتصال بالمنشأة.
- وبموجب هذا تكون الحجوزات المدفوعة مسبقًا غير قابلة للإلغاء/ غير قابلة للاسترداد (باستثناء منشأة HOSHO التي تقدم سعرًا مدفوعًا مسبقًا مرتين وقابل للإلغاء وقابل للتعديل). يُسَدَّد من البطاقة المصرفية كامل مبلغ الإقامة، بما في ذلك الضرائب (باستثناء الضرائب المحلية، التي يدفعها الضيف في المنشأة دائمًا)، في يوم الحجز أو يوم تسجيل وصول الضيف إلى المنشأة.
- يمكن تغيير الحجز من المنشأة مباشرة، مع الإشارة إلى أن تأكيد الحجز الذي يجري إرساله عبر البريد الإلكتروني يحتوي على بيانات هاتف الاتصال بالمنشأة.
- في حالة قطع مدة الإقامة لأمر يُعزى للضيف، سيجري تحصيل كامل المبلغ المتفق عليه.
- ويجري الاحتفاظ بجميع الحجوزات بالاسم ولا يمكن بأي حال من الأحوال نقله إلى طرف ثالث، أكان ذلك دون رسوم أو مقابل تكلفة أو لأغراض تجارية.

قد تنطبق شروط محددة في سياق البيع بواسطة المؤسسات الشريكة. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

العروض الترويجية: يمكن تقديم العروض الترويجية عبر "الخدمات". إن أمكن، سيجري ذكر شروط العروض في الصفحة المخصصة للعرض وفي شروط وأحكام السعر المحجوز.

وفقًا للمادة L.121-21-8 من قانون المستهلك الفرنسي، لا يسري حق التراجع المنصوص عليه في المادة L.121-21.

(4) أوقات حجز الخدمات

في معظم المنشآت، سيتوقف بيع مكان الإقامة عبر الإنترنت على الخدمات في اليوم نفسه بين الساعة 8:30 مساءً والساعة 10 مساءً (حسب التوقيت المحلي للمنشأة) وفق العلامة التجارية. يمكن أن يتصل الضيف بالمنشأة بعد هذا الوقت للتحقق من توفر مكان إقامة.

يُرجى ملاحظة أن معظم منشآت CAMPANILE PREMIÈRE CLASSE و KYRIAD و KYRIAD DIRECT و KYRIAD PRESTIGE تغلق في الساعة 11:00 مساءً (حسب التوقيت المحلي للمنشأة). يمكن تسجيل الوصول متأخرًا؛ يمكن أن يتصل العميل بالمنشأة للتعرف على هذه الترتيبات.

يمكن للضيف أن يتصل بالمنشأة المعنية للتعرف على شروط وأحكام الإقامة.

قد تنطبق شروط محددة في سياق البيع بواسطة المؤسسات الشريكة. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

المادة 4: الدفع

1 - قواعد عامة

- جميع الحجوزات، بغض النظر عن مصدرها، مستحقة الدفع بالعملة المحلية للمنشأة، ما لم يُنص على غير ذلك. على الضيف الاتصال بالمنشأة للتعرف على شروط وأحكام الإقامة بها وقواعد الدفع الخاصة بها.
- في حالة إجراء خصم للمنشأة بعملة أخرى بخلاف تلك التي يتم تأكيدها في الحجز، يدفع الضيف رسوم معاملات العملات.
- الضمان المصرفي: لأي حجز يتم على الخدمات، باستثناء الحجوزات التي تتطلب الدفع المسبق عبر الإنترنت، سيُطلب من العميل توفير رقم البطاقة المصرفية (وتاريخ الانتهاء) كضمان. لن يتم الخصم من البطاقة المصرفية وسيتم الدفع مقابل الإقامة في المنشأة مباشرة في تاريخ الوصول أو المغادرة (وفقاً لشروط وأحكام الإقامة الخاصة بكل منشأة)، ما لم يظهر الضيف في المنشأة وإذا لم يبلغ الحجز مسبقاً وفقاً لشروط إلغاء السعر المحفوظ.
- تفويض مسبق من البنك كضمان: لكل منشأة متطلبات تفويض مسبق محددة. في التاريخ الذي يقوم فيه الضيف بتسجيل الوصول، قد تطلب المنشأة تفويضاً مسبقاً من بنك الضيف على البطاقة المصرفية الخاصة به لتغطية تكلفة الحجز، بالإضافة إلى مبلغ لتغطية النفقات أثناء الإقامة والتي لم يتم تضمينها في السعر المحجوز (مثل استهلاك الميني بار أو الضريبة السياحية) وأي ضرر يلحق بالغرفة بسبب الضيف. التفويض المسبق هو مبلغ ثابت من المال تحدده المنشأة بناءً على عدد الغرف والليالي المحجوزة. يتم تخصيص هذا المبلغ النقدي في حساب حامل البطاقة. بصرف النظر عن بعض الاستثناءات النادرة المتعلقة بالعقد المبرمة بين البنوك وموردي محطات الدفع (TPE)، لا يتم الخصم من التفويض المسبق للبنك. ولكن حسب المنشأة المصرفية، قد يؤدي طلب التفويض المسبق إلى تقليل حد البطاقة المصرفية التي يستخدمها الضيف مؤقتاً لضمان الخصم المحتمل، أو قد يظهر كخصم معلق. في نهاية الإقامة وبعد دفع الحجز، ستطلب المنشأة من بنك الضيف إلغاء التفويض المسبق، ما لم تحدث الظروف التي تم بموجبها تقديم الطلب فعلياً خلال مدة الإقامة. عادةً ما يستغرق الأمر ما بين أربع وعشرين (24) إلى ثمانية وأربعين (48) ساعة لإبراء الذمة من المبلغ المصرح به مسبقاً، ولكن حسب بنك الضيف، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى سبعة (7) أيام عمل أو أكثر.
- لتفعيل طلب موافقة مسبقة، سيُطلب من الضيف تقديم بيانات بطاقته المصرفية. يتم إبلاغ الضيف مسبقاً بميزات طلب التصريح المسبق. يتم تخزين بيانات البطاقة المصرفية من قبل مقدم خدمة الدفع بموجب سياسة صارمة لأمن البيانات المصرفية. في حالة رفض بنك الضيف الحصول على تفويض مسبق، لا يمكن ضمان الحجز.
- تقتصر الخدمات عددًا معينًا من العروض الترويجية التي يتم تقديم الدفع المسبق عبر الإنترنت فقط للضيف. يُرجى ملاحظة: في هذه الحالة، لن يكون أي تعديل أو إلغاء أو رد ممكنًا وسيتم خصم إجمالي الإقامة من بطاقتك المصرفية. وفقاً للمادة 8-21-121.L من قانون المستهلك الفرنسي، لا يسري حق التراجع المنصوص عليه في المادة 21-121.L من قانون المستهلك الفرنسي.
- في حالة الدفع المسبق: الحجوزات المدفوعة مسبقاً تكون غير قابلة للإلغاء/ غير قابلة للاسترداد (باستثناء منشأة HOSHO التي تقدم سعراً مدفوعاً مسبقاً مرناً وقابل للإلغاء وقابل للتعديل). تسدد البطاقة المصرفية كامل مبلغ الإقامة، بما في ذلك الضرائب (باستثناء الضرائب السياحية، التي يدفعها الضيف في المنشأة دائماً)، في يوم الحجز أو يوم تسجيل وصول الضيف إلى المنشأة. يمكن للضيف الاتصال بالمنشأة لمعرفة التشريعات المطبقة.
- عدم الحضور: في حالة عدم حضور الضيف في المنشأة في يوم الحجز، يتم اعتبار الحجز ملغياً وتنطبق شروط الإلغاء الخاصة بالسعر المحفوظ. ربما يتم الخصم من الضيف لليلة الأولى أو الإقامة كاملة وفقاً لشروط السعر المحفوظ.

قد تنطبق شروط محددة في سياق البيع بواسطة المؤسسات الشريكة. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

2 - طرق الدفع

- طرق الدفع على الخدمات

يتم الدفع على الخدمات بواسطة البطاقة المصرفية.

يتم تأمين المبالغ المدفوعة بواسطة البطاقة المصرفية على الخدمات عبر الإنترنت. يتم تحصيلها مباشرة بواسطة المنشأة المختارة أو من خلال تحويلها عبر موفر الخدمة التقنية لدى مجموعة فنادق LOUVRE وفقاً للمعايير النقدية والجغرافية. تتم إعادة توجيه الضيف، حيثما أمكن، إلى صفحة الويب المؤمنة الخاصة بموفر الخدمة التقنية للدفع.

قد يُطلب من الضيف إبراز نفس البطاقة المصرفية بنفس رقم البطاقة المستخدمة في وقت الحجز لضمان الحجز أو لإجراء الدفع المسبق. عدم القيام بذلك، قد يتسبب في عدم ضمان الحجز.

عند تحصيل المدفوعات على الخدمات مباشرة بواسطة المنشأة أو عبر وسيط تقني لدى مجموعة فنادق LOUVRE، البطاقات المصرفية المقبولة هي Visa وMaster Card. من المرجح أن يتم قبول طرق دفع أخرى تشمل Carte Bleue وAmerican Express وAlliPay وWeChatPay وUnionPay. لإجراء أي حجز و/ أو دفع عبر الإنترنت، يمكن أن يختار الضيف طرق الدفع المقبولة فقط عن طريق المنشأة التي أجري الضيف الحجز بها على الخدمات.

قد تنطبق شروط محددة في سياق البيع بواسطة المؤسسات الشريكة. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

• تأمين المبالغ المدفوعة على الخدمات:

لضمان أمن مدفوعات البطاقة المصرفية على الخدمات، يجب على الضيف إرسال التشفير المرئي (CVV) إلى مجموعة فنادق LOUVRE والذي يظهر على ظهر البطاقة المصرفية التي يستخدمها الضيف. يعتمد أمن الدفع على مصادقة الضيف باستخدام رمز وعلى سرية جميع البيانات التي ينقلها.

أي دفعة غير منتظمة أو معطلة أو غير كاملة أو احتيالية لأسباب تُعزى إلى الضيف سيؤدي إلى إلغاء الحجز على حساب الضيف من دون الإخلال بأي إجراء مدني أو جنائي ضده.

• بيانات الحجز

كجزء من مكافحة الاحتيال عبر الإنترنت، يمكن إعادة توجيه المعلومات حول حجز الضيف إلى طرف خارجي مخول بموجب القانون أو يتم تعيينه بواسطة مجموعة فنادق LOUVRE لأغراض التحقق من هوية الضيف وسريان الحجز وطريقة الدفع المستخدمة.

بعد هذا التحقق، تحتفظ مجموعة فنادق LOUVRE بحق طلب نسخة ضوئية من بطاقة هوية الضيف و/ أو أي معلومات عن هويته. يحق للضيف الوصول إلى البيانات الشخصية المتعلقة به والتي تملكها مجموعة فنادق LOUVRE وتصحيحها وحذفها، بموجب الشروط التي توفرها سياسة حماية البيانات الشخصية التي يمكن الوصول إليها على الخدمة من خلال النقر على الرابط الموجود على الصفحة الرئيسية للخدمات (الرابط في أسفل صفحة الخدمة).

• طرق الدفع في المنشأة

طرق الدفع المقبولة (غير النقدي) هي كالتالي: Visa وMaster Card. من المرجح ان يتم قبول طرق أخرى للدفع مثل: American Express، UnionPay، وما إلى ذلك.

ننصح الضيف بالاتصال بالمنشأة بخصوص طرق الدفع المقبولة.

قد تنطبق بعض الشروط بوصفها جزء من البيع بمنشآت الشريك. في هذه الحالة، يجب أن يراجع الضيف المادة 5 من الشروط والأحكام العامة.

المادة 5: الشركاء

1 - البيع على مواقع السفر الخارجية

تدخل مجموعة فنادق LOUVRE في اتفاقيات شراكة مع مواقع سفر خارجية.

تهدف الشراكات إلى السماح للضيف، من خلال استخدام خدمات مواقع السفر الخارجية، بالبحث عن مكان الإقامة في المنشآت واختياره وحجزه للعديد من العلامات التجارية التابعة لمجموعة فنادق LOUVRE.

في هذه الحالة، يكون الشريك هو نقطة الاتصال الرئيسية للضيف لأي استفسارات عن الحجز.

تتم الحجوزات التي يجريها الضيف عبر مواقع السفر الخارجية عن طريق نموذج الحجز الإلكتروني سهل الوصول إليه عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني وخدمات الهاتف المحمول لمواقع السفر الخارجية.

الشروط والأحكام المطبقة على إقامة الضيف في المنشأة المختارة هي الشروط والأحكام العامة الخاصة بالمنشأة. يمكن أن يتصل الضيف بالمنشأة لمعرفة المزيد عنها.

الحجز لدى علامات الشركاء

تدخل مجموعة فنادق LOUVRE في اتفاقيات شراكة مع أصحاب مصلحة خارجيين وفندق وعلامات سياحية: الشركاء.

تهدف هذه الشراكات إلى تمكين الضيف، من البحث عن مكان الإقامة في منشآت العلامات التجارية التابعة لمجموعة فنادق LOUVRE واختياره وحجزه.

يدخل الضيف، إذا كان ذلك ممكناً، في علاقة تعاقدية مباشرة مع الشريك الذي أجرى معه الحجز.

يقر الضيف بأن مجموعة فنادق LOUVRE تعمل كوسيط بين الضيف والشريك لتسهيل الحجز على الخدمات عندما يجري الضيف الحجز في علامة الشركة من خلال استخدام الخدمات.

عند الحجز في إحدى المنشآت التابعة لعلامات شركاء مجموعة فنادق LOUVRE، يجب على الضيف الاتصال بالمنشأة المختارة للتعرف على الشروط والأحكام العامة للإقامة لديها.

تعمل مجموعة فنادق LOUVRE على إعادة توجيه تفاصيل حجز الضيف في رسالة تأكيد سيتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى الضيف نيابةً عن الشريك.

تستند المعلومات عن عروض الشريك المعروضة على الخدمات على المعلومات التي يرسلها الشركاء إلى مجموعة فنادق LOUVRE. يقدم الشركاء عروضهم على الخدمات عبر إحدى أنظمة التوصيل أو إكسترنانت.

يقر الضيف ويوافق على أن تتحمل المنشآت المتواجدة بعلامات الشريك مسؤولية المعلومات المعاد توجيهها وتحديث الأسعار والرسوم والأسعار والتوفر والشروط وغيرها من المعلومات المعروضة على الخدمات.

لا يمكن أن تتحقق مجموعة فنادق LOUVRE من دقة المعلومات أو صحتها أو شموليتها أو ضمانتها. نتيجة لذلك، لا تتحمل مجموعة فنادق LOUVRE مسؤولية أي خطأ أو انقطاع بالخدمة أو عدم دقة المعلومات أو المعلومات المضللة أو الخاطئة أو أي نقص في المعلومات من الشركاء.

يظل كل شريك يتوفر عرضه على الخدمات مسؤولاً على الدوام عن دقة المعلومات وتامتها وصحتها والعروض الخاصة بها والتي يتم تقديمها على الخدمات، بما في ذلك الأسعار والرسوم والشروط والتوفر.

يعد الحجز مكوناً من الإبلاغ عن رقم الحجز للضيف على شاشة التأكيد، ويتلقى الضيف تأكيد الحجز عبر البريد الإلكتروني.

بعض شروط العروض التابعة للشركاء:

من خلال الحجز عند الشريك، يوافق الضيف على شروط السعر المحفوظ المطبقة (ولا سيما: التعديل والإلغاء وعدم الظهور والأسعار وسياسات الاسترداد والضرائب والعروض الترويجية وما إلى ذلك).

الشروط التي تنطبق على سعر الحجز لعلامات الشريك التجارية هي تلك الشروط التي يرسلها الشركاء إلى مجموعة فنادق LOUVRE والتي تعرضها المجموعة على الخدمات.

تنصح مجموعة فنادق LOUVRE الضيف بالاتصال بالمنشأة لمراجعة الشروط التي يعرضها الشركاء على الخدمات.

طرق الدفع - علامات الشريك:

عندما توفره الخدمات والاتفاقية القائمة بين مجموعة فنادق LOUVRE والشريك، يكون لدى الضيف الخيار لدفع الحجز على الخدمات مباشرة (كليًا أو جزئيًا وفقًا لشروط عرض الشريك) باستخدام طرق الدفع الآمنة عبر الإنترنت. لبعض الحجوزات، يدير الوسيط التقني لدى مجموعة فنادق LOUVRE الدفع نيابةً عن الشريك.

يمكن الاطلاع على شروط وأحكام البيع العامة للشركاء من خلال النقر على الروابط التالية:

• The Lucien Barrière Group:

○ <https://www.hotelsbarriere.com/fr/informations-legales/conditions-generales-de-vente.html>

المادة 6: شروط وأحكام خاصة للعروض الترويجية و/ أو العروض الخاصة

تصدر مجموعة فنادق LOUVRE، على فترات زمنية مختلفة بالعام، عروضًا ترويجية و/ أو عروضًا خاصة تنطبق عليها الأسعار الخاصة وشروط وأحكام البيع الخاصة، والتي يمكن الاطلاع عليها ضمن الشروط التالية:

- من خلال النقر على علامة التبويب على الموقع أو تطبيق الهاتف المحمول المرتبط بالعروض الترويجية و/أو العرض الخاص المطبق على حجز الضيف؛
- من خلال تصفح الضيف على الموقع أو تطبيق الهاتف المحمول؛
- للاستفادة من هذه العروض الترويجية والعروض الخاصة التي تمنح الوصول إلى الأسعار الخاصة (الرياضة، كبار السن، الشركة)، يمكن أن يُطلب من الضيف إدخال رمز شخصي خاص لتأكيد تطبيق السعر المذكور.

المادة 7: شروط وأحكام خاصة لبرامج الولاء

تتيح مجموعة فنادق LOUVRE للنزلاء الانضمام إلى برنامج الولاء الخاص بها. يمكن الرجوع إلى الشروط العامة وشهادات الاستخدام و/أو الشراء، حيثما أمكن، بالنقر فوق الروابط ذات الصلة في الخدمات. ليس بالضرورة أن تكون برامج الولاء هذه صالحة للاستخدام مع علامات الشركاء. يُنصح الضيف بالاطلاع على الشروط والأحكام العامة لبرنامج الولاء لمعرفتها.

المادة 8: المسؤولية

8.1 تتعهد مجموعة فنادق LOUVRE والضيف بتنفيذ التزاماتها حسنة النية وفقًا للشروط والأحكام ومسؤولياتها عن الأضرار التي يمكن أن تتسبب بها للطرف الآخر نظرًا للانتهاك الناتج عنه.

8.2 من خلال الحجز عبر الخدمات، يلتزم الضيف بعلاقة تعاقدية مباشرة مع المنشأة. الشروط المطبقة على إقامته بالمنشأة خاصة بكل منشأة. يُنصح الضيف بالاتصال بالمنشأة المختارة للتعرف على شروط وأحكام الإقامة.

وبشكل خاص، عندما يقوم الضيف بالحجز على الخدمات مباشرة، تعمل مجموعة فنادق LOUVRE فقط كوسيط بين الضيف والمنشأة، من خلال إعادة توجيه تفاصيل الحجز إلى المنشأة المعنية ومن خلال إرسال تأكيد إلى الضيف عبر البريد الإلكتروني بصفته الشخصية ونيابةً عن المنشأة. يدرك الضيف ويوافق على أن مجموعة فنادق LOUVRE تؤدي دور الوسيط فقط، وبالتالي لا يمكن أن تتحمل مجموعة فنادق LOUVRE المسؤولية عن:

- استخدام البيانات بواسطة المنشأة: لا تمارس مجموعة فنادق LOUVRE، بصفتها موفر خدمة تقنية، أي سيطرة على استخدام المنشأة للبيانات التي ينقلها الضيف.

• العروض: تقوم المنشآت بتحديث العروض وأسعارهم بشكل خاص، وتوفرهم ومعلومات أخرى ذات صلة بالعروض. تسعى مجموعة فنادق LOUVRE لضمان دقة العروض بشكل خاص بما يتعلق بتوفرها وسعرها ووصفها لكن لا يمكن ضمان موثوقيتها واكتمالها أو ما إذا كانت العروض تتماشى مع المعلومات التي تحتويها أم لا. يُنصح الضيف بالاتصال بالمنشأة المعنية للتعرف على شروط وأحكام الإقامة.

• الإقامة المحجوزة: بعد تأكيد المنشأة لحجز الضيف مباشرةً عبر البريد الإلكتروني، تصبح المنشأة هي نقطة الاتصال الرئيسية للضيف.

في جميع الحالات، تكون المنشأة مسؤولة وحدها عن الطريقة التي تمر بها الإقامة، وبشكل عام، تكون مسؤولة وحدها عن العلاقة مع الضيف، لا سيما فيما يتعلق بالعرض والحجز. على الضيف أن يتصل بالمنشأة المعنية للتعرف على شروط وأحكام الإقامة.

8.3 الصور المعروضة على الخدمات هي للأغراض الإعلانية وليست للأغراض التعاقدية. على الرغم من جميع الجهود المبذولة لضمان أن الصور والرسومات البيانية والنصوص المتوفرة لتصوير المنشآت المقدمة تمنح استعراضاً دقيقاً قدر الإمكان لخدمات الإقامة المقدمة، فإنه قد تحدث تغييرات، ولا سيما تغيير الأثاث أو التجديدات المحتملة.

8.4 لا يمكن أن تتحمل مجموعة فنادق LOUVRE مسؤولية عدم تنفيذ أو سوء تنفيذ حجز الضيف في حالة القوة القاهرة، أو أي تصرف غير متوقع أو لا يمكن التغلب عليه من جانب طرف ثالث، أو أي تصرف من جانب الضيف، وعلى وجه الخصوص عدم توفر شبكة الإنترنت، أو عدم القدرة على الوصول إلى الخدمات، أو التدخل الخارجي أو فيروسات الكمبيوتر أو في حالة الدفع المسبق غير المصرح به من جانب البنك المستحق.

8.5 يمكن أن تقوم الارتباطات النصية التشعبية بإعادة التوجيه إلى مواقع/ خدمات أخرى غير الموقع الإلكتروني ومواقع العلامات التجارية وتطبيق الهاتف المحمول الخاص بمجموعة فنادق LOUVRE، التي لا تقبل أي مسؤولية تتعلق بمحتوى هذه المواقع والخدمات.

8.6 يقر الضيف ويعترف بمخاطر استخدام الإنترنت. ستبذل مجموعة فنادق LOUVRE قصارى جهدها لضمان التشغيل السليم للخدمات من مقدميها لكنها لن تضمن خلو الخدمات من أي انحراف أو عطل. لن تتحمل بعد ذلك مجموعة فنادق LOUVRE مسؤولية الأضرار الناتجة عن استخدام الخدمات أو عدم القدرة الكلي أو الجزئي على استخدامها. وبشكل خاص، لا تتحمل مسؤوليتها في حالة عدم الأداء أو الأداء غير الملائم بسبب الضيف أو طرف ثالث أو قوة القاهرة.

8.7 الشركاء: يتذكر الضيف أنه وفقاً للمادة 5 بالشروط والأحكام، يتحمل الشركاء مسؤولية العروض التي يقدمونها على الخدمات. وفي هذا الصدد، تتصرف مجموعة فنادق LOUVRE كوسيط بين الضيف والشريك.

تعمل مجموعة فنادق LOUVRE على إعادة توجيه تفاصيل حجز الضيف في رسالة تأكيد سيتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى الضيف بصفته ونيابةً عن الشريك.

لا يمكن أن تتحقق مجموعة فنادق LOUVRE من دقة المعلومات أو صحتها أو شموليتها أو ضمانها. نتيجة لذلك، لا تتحمل مجموعة فنادق LOUVRE مسؤولية أي أخطاء أو انقطاع بالخدمة أو عدم دقة المعلومات أو المعلومات المضللة أو الخاطئة أو أي نقص في المعلومات من الشركاء.

يظل كل شريك يتوفر عرضه على الخدمات مسؤولاً على الدوام عن دقة المعلومات وتمامها وصحتها والعروض الخاصة بها والتي يتم تقديمها على الخدمات، بما في ذلك الأسعار والرسوم والشروط والتوفر.

8.8 أي حجز أو دفعة غير صالحة أو معطلة أو غير كاملة أو احتيالية لأسباب تُعزى إلى الضيف سيؤدي إلى إلغاء الحجز على حساب الضيف من دون الإخلال بأي إجراء مدني أو جنائي ضد الضيف.

8.9 عند إجراء الحجز وأثناء إقامته، يتعهد الضيف بعدم إلحاق الضرر بموظفي المنشأة أو الأطراف الثالثة الموجودة في المنشأة بأي شكل من الأشكال. قد يؤدي هذا التصرف إلى إخراج الضيف من المنشأة دون قدرته على المطالبة بأي حق للتعويض.

المادة 9: التغييرات التي تطرأ على الشروط والأحكام العامة

الشروط والأحكام المعمول بها هي تلك التي يقبلها الضيف وقت الحجز. ومع ذلك، تحتفظ مجموعة فنادق LOUVRE بالحق في تعديل هذه الشروط والأحكام في أي وقت، من دون إخطار الضيف. ستصبح هذه التغييرات سارية على الفور. أي استخدام للخدمات بعد تعديل الشروط والأحكام سيعني قبول الضيف للتعديلات المذكورة. ونتيجة لذلك، يُنصح أن يطلع الضيف بانتظام على هذه الشروط والأحكام لتدوين التغييرات المذكورة وطباعة الشروط والأحكام والاحتفاظ بنسخة منها.

المادة 10: البيانات الشخصية

من المرجح أن تجمع مجموعة فنادق LOUVRE البيانات الشخصية بشكل خاص من النزلاء (يشار إليه فيما يلي بـ "مواضيع البيانات")، ولا سيما في أثناء الحجز والتحقق من الضيف كجزء من إدارة الوصول إلى الخدمات واستخدامها.

لمزيد من المعلومات حول حماية البيانات الشخصية، يُنصح النزلاء بالاطلاع على سياسة السرية التي يمكن الوصول إليها على الخدمات، أو التطبيق أو من خلال النقر على الروابط التالية:

على الموقع الإلكتروني: <https://www.louvrehotels.com/fr/donnees-personnelles> :

على مواقع العلامات التجارية:

- PREMIÈRE CLASSE : <https://www.premiereclasse.com/fr/donnees-personnelles.html>
- HOSHO: <https://manage.cloudinn.net/reservation/online/#/rooms>
- CAMPANILE: <http://www.campanile.com/fr/donnees-personnelles.html>
- KYRIAD و KYRIAD PRESTIGE و KYRIAD
- DIRECT : <https://www.kyriad.com/fr/donnees-personnelles.html>
- GOLDEN TULIP و ROYAL TULIP و TULIP
- INN : <https://www.goldentulip.com/personal-information-policy>

على موقع برنامج الولاء الخاص بمجموعة فنادق LOUVRE : <https://www.flavoursbenefit.com/fr-fr/politique-des-donnees-personnelles/>

المادة 11 - حقوق الملكية الفكرية

لا تستلزم هذه الشروط والأحكام أي نقل من أي نوع لحقوق الملكية الفكرية. يستفيد الضيف من الحق الوحيد في التصفح وعلى وجه الخصوص في إجراء الحجوزات على الخدمات، في جميع أنحاء العالم ووفقاً للشروط المنصوص عليها في الشروط والأحكام. تعد العلامات والشعارات المتوفرة على الموقع ملكية فكرية لمجموعة فنادق LOUVRE. يحظر استخدامها دون موافقة كتابية مسبقة لمجموعة فنادق LOUVRE. النسخ الجزئي أو الكلي في أي وسط من أي نوع لهذا الموقع أو معلوماته غير مرخص إلا لأغراض شخصية. تعد النصوص الموضوعية على الموقع عبر الإنترنت، ما لم يذكر غير ذلك على وجه الخصوص، ملكية فكرية وملكوية قانونية للناشر، مجموعة فنادق LOUVRE. يمكن نقل هذه النصوص الأصلية وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة L.122-5 من قانون الملكية الفكرية، بشرط الإشارة إلى عنوان URL الخاص بالموقع بنص واضح أو في شكل ارتباط نص تشعبي. يعد أي نسخ تصويري على الموقع هو ملكية لمجموعة فنادق LOUVRE أو كان يخضع لتحويل سابق من المؤلف. يخضع أي رابط من هذا الموقع لتحويل سابق، ويجب أن يخضع أي رابط لهذا الموقع لتحويل كتابي مسبق.

المادة 12: الكلية والعناوين

تُستكمل هذه الشروط والأحكام بالإشعارات القانونية وسياسة البيانات الشخصية وسياسة استخدام ملفات تعريف الارتباط.

نظرًا لاحتمال تغيير هذه المستندات مع مرور الوقت، يسود الإصدار الأحدث على الإصدارات السابقة. تسري هذه المستندات التعاقدية على استبعاد أي مستند آخر يصدره الضيف غير المرتبط بمجموعة فنادق LOUVRE.

تعتبر هذه المستندات عن إجمالي التزامات الأطراف فيما يتعلق بالمواضيع التي تتناولها. لا يجوز دمج أي شروط وأحكام عامة أو خاصة يُبلغ بها الضيف في هذه الشروط والأحكام.

في حال وجود أي تناقضات بين تأكيدات الحجز والشروط والأحكام، ستكون الأحكام المنصوص عليها في تأكيد الحجز هي الوحيدة التي تنطبق على الالتزام المعني.

في حالة مواجهة أي صعوبة في تفسير عناوين أي من مواد هذه الشروط والأحكام، وأي من المواد نفسها، فإن متن المادة محل النظر يكون له الأولوية والسريان على العناوين.

المادة 13: القوة القاهرة

تعني القوة القاهرة أي حدث خارجي لا يمكن التنبؤ به ولا يمكن تجنبه وخارج نطاق سيطرة الضيف أو مجموعة فنادق LOUVRE. وتعتبر حالات القوة القاهرة أو الأحداث العرضية تلك هي تلك التي عادةً ما يعترف بها المحاكم والهيئات القضائية الفرنسية.

لا يجوز أن يتحمل أي طرف مسؤولية الطرف الآخر في حالة عدم القيام بالتزاماتهم الناتجة عن أحداث القاهرة. وقد تم الاتفاق صراحة على أن القوة القاهرة تعلق تنفيذ التزامات الأطراف المتبادلة وسيتحمل كل طرف التكاليف الناتجة عن ذلك.

المادة 14: المطالبات - خدمات النزلاء

يجب توجيه أي طلب للحصول على معلومات أو شكوى بشأن الحجز إما إلى المنشأة المعنية، أو إلى خدمة النزلاء لدى الشريك، أو إلى خدمة النزلاء لدى مجموعة فنادق LOUVRE، والتي ستكون مسؤولة عن ضمان الوساطة بين الطرفين.

بيانات الاتصال الخاصة بخدمات الضيف في مجموعة فنادق LOUVRE هي كالتالي:

عبر البريد: Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 Puteaux

عبر الهاتف: + 33 (0)1.73.21.98.99

عبر البريد الإلكتروني: relation@louvre-hotels.com

تتم دعوة الضيف لإرسال أي شكوى متعلقة بالإقامة في أقرب وقت ممكن، لتسهيل معالجتها. ويجب أن يهتموا بالإضافة إلى ذلك في أثناء الإقامة بالإبلاغ عن أي إزعاج لتقييد إلى عواقب محتملة.

المادة 15: BLOCTEL

وفقًا للمادة L.223-1 من قانون المستهلك الفرنسي، يجوز لأي مستهلك لا يرغب في أن يكون موضوع البحث التجاري عن طريق الهاتف التسجيل مجانًا، في قائمة بالأفراد المعارضين للتسويق عن الهاتف. يمكن الوصول إلى هذه القائمة عبر الموقع الإلكتروني التالي: www.bloctel.gouv.fr

المادة 16: تسوية النزاعات

يمكنك، بعد الإحالة إلى خدمات النزلاء والإخفاق في توفير رد مُرضٍ في غضون ستون (60) يومًا، التقدّم بطلب إلى محقق شكاوى السياحة والسفر عبر البريد الإلكتروني من خلال استخدام نموذج الإحالة الذي يمكنك العثور عليه على الموقع الإلكتروني www.mtv.travel أو من خلال إرسال خطاب إلى العنوان التالي:

منظمة وسيط السياحة والسفر (MTV)

17 avenue Carnot

75017 PARIS

إليها الرجوع يمكنه والتي ("ODR") الإنترنت عبر النزاعات لتسوية أوروبية منصة بوجود دراية على النزيل أن كما <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>: التالي الرابط خلال من إليها الوصول للنزيل ويمكن. أيضًا

المادة 17: القانون المعمول به

تخضع الشروط والأحكام العامة هذه للقانون الفرنسي. وفقًا للمادة L.141-5 من قانون المستهلك الفرنسي، يمكن أن يحيل المستهلك، بإرادته، القضية إلى إحدى المحاكم ذات الولاية القضائية الإقليمية بموجب قانون الإجراءات المدنية، أو المحكمة المتوفرة في مكان الإقامة وقت دخول العقد أو حيث وقع الضرر. يتعهد الأطراف ببذل قصارى جهدهم للوصول إلى تسوية ودية.