

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE LOUVRE HOTELS GROUP

Mise à jour le 29 février 2024

PROPRIETAIRE et EDITEUR DU SITE

LOUVRE HOTELS GROUP

Société par actions simplifiée au capital de 117.624.016 €, RCS Nanterre 309 071 942, dont le siège social est situé Tour Voltaire, 1 Place des Degrés, 92800 PUTEAUX / LA DEFENSE.

Directeur de Publication : Olivier Daurat

Tel : +33 (0)1.73.21.98.99 - Mail : relation@louvre-hotels.com

N° individuel de TVA : FR 16 309 071 942

SIRET : 309 071 942 00 127

REFERENCEMENT DES APPLICATIONS MOBILES

Google Play Store

Apple Store

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE LOUVRE HOTELS GROUP AVANT TOUTE RESERVATION

En tant que tête d'un réseau de franchise hôtelière, LOUVRE HOTELS GROUP vend les services présents sur son site de vente LOUVRE HOTELS GROUP, sur les sites de vente de ses marques commerciales, sur ses applications mobiles et sur une plateforme dédiée à son programme de fidélité (ci-après désignés les "**Services**").

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent à toute réservation effectuée par une personne physique non commerçante à titre individuel (ci-après le « **Client** ») sur les Services de LOUVRE HOTELS GROUP, dans un des établissements affiliés de LOUVRE HOTELS GROUP exploités notamment sous les marques Première Classe, Hosho, Campanile, Kyriad, Kyriad Prestige, Kyriad Direct, Tulip Inn, Golden Tulip, Royal Tulip, Sarovar, Tulip Résidences (ci-après les « **Marques Commerciales** ») et dans les établissements d'enseignes partenaires (les « **Partenaires** »). Certaines pages des Services sont dédiées à des offres spéciales de LOUVRE HOTELS GROUP à destination notamment des personnes morales (par exemple : Welcom Sport). Le cas échéant, les conditions de ces offres professionnelles ou spéciales figurent sur les pages dédiées.

Le Client est invité à se rapprocher de l'établissement qu'il sélectionne pour connaître les modalités de séjour de chaque établissement (ci-après les « **CGV Séjour** »).

En utilisant les Services, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit.

Le Client choisit les offres présentées sur les Services qui sont valables au moment de leur consultation.

L'accord du Client concernant les CGV intervient lors de la réservation de sorte que le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve ; aucune réservation n'est possible sans cette acceptation.

Vente d'enseignes Partenaires :

La relation de LOUVRE HOTELS GROUP avec les Partenaires est régie par des contrats commerciaux conclus entre LOUVRE HOTELS GROUP et les Partenaires. Les conditions applicables aux réservations effectuées sur les Services dans les enseignes Partenaires sont décrites à l'article 5 des CGV.

En outre, le Client prend acte du fait que les Partenaires peuvent nécessiter du Client l'acceptation de leurs propres conditions générales de vente dans le cadre d'une réservation. En cas de réservation au sein d'un hôtel d'une enseigne Partenaire de LOUVRE HOTELS GROUP, le Client est invité à se rapprocher du Partenaire sélectionné pour connaître ses CGV séjour.

SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE LOUVRE HOTELS GROUP	1
ARTICLE 1 : DEFINITION	4
ARTICLE 2 : PERIMETRE : RESERVATIONS INDIVIDUELLES	5
ARTICLE 3 : RESERVATIONS – REGLES GENERALES	5
(i) Processus de Réservation	5
(ii) Affichage des prix	6
(iii) Annulation / Modification de la Réservation par le Client	7
(iv) Horaires de Réservation sur les Services	7
ARTICLE 4 : PAIEMENT	8
1 - Règles générales	8
2 - Moyens de paiement	9
ARTICLE 5 : Partenaires	10
1 - Vente sur des Sites de voyage tiers	10
2 - Réservation au sein des enseignes Partenaires	11
ARTICLE 6 : CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES PROMOTIONNELLES ET/OU OFFRES SPECIALES	12
ARTICLE 7 : CONDITIONS PARTICULIERES DES PROGRAMMES DE FIDELITE	12
ARTICLE 8 : RESPONSABILITE	12
ARTICLE 9 : MODIFICATION DES CGV	14
ARTICLE 10 : DONNEES PERSONNELLES	14
ARTICLE 11 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE	15

ARTICLE 12 : INTEGRALITE ET TITRES	15
ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE.....	16
ARTICLE 14 : RECLAMATIONS – SERVICE CLIENT.....	16
ARTICLE 15 : BLOCTEL.....	16
ARTICLE 16 : REGLEMENT DES LITIGES.....	16
ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE	17

ARTICLE 1 : DEFINITION

Les termes définis au présent article, commençant par des majuscules, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel dans les CGV, auront la signification suivante :

« **Applications mobiles** » : désigne les applications mobiles exploitées par LOUVRE HOTELS GROUP téléchargeables par le Client et accessibles depuis un téléphone portable ou une tablette, sur lesquelles les Clients peuvent effectuer des réservations dans les établissements.

« **Client(s)** » : désigne les personnes physiques, non commerçantes, majeures et capables, qui effectuent des réservations individuelles (par opposition aux réservations de groupe) à des fins personnelles sur les Services de LOUVRE HOTELS GROUP.

« **CGV Séjour** » : désigne les document(s) émanant de chaque établissement et décrivant les conditions et modalités de séjour dans leur établissement, notamment les horaires d'arrivées et de sortie, les politiques enfants, etc. Le Client est invité à se rapprocher de l'établissement sélectionné pour connaître ses CGV Séjour.

« **Données** » : désignent toutes les informations fournies par le Client lors des opérations de réservation, le concernant et concernant les personnes physiques tierces pour lesquelles il effectue une réservation, y compris les données à caractère personnel.

« **Données à caractère personnel** » : désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Etablissement (s)** » : désigne les établissements hôteliers des Marques Commerciales de LOUVRE HOTELS GROUP ou des Partenaires pour lesquels il est possible pour un Client d'effectuer des réservations par le biais des Services et, le cas échéant les établissements hôteliers des Partenaires.

« **Offre(s)** » : désigne la proposition d'hébergement (lits, chambres, appartements, villas etc.) dans un Etablissement diffusée sur les Services comprenant notamment la description de l'Etablissement, la présentation et les particularités de chaque hébergement, le tarif applicable, les conditions de garantie et d'annulation. Il est rappelé au Client que selon l'Etablissement réservé, des CGV séjour par Etablissement peuvent s'appliquer. Le cas échéant, le Client se rapproche de l'Etablissement sélectionné pour en prendre connaissance.

« **Partenaire(s)** » : désigne tout partenaire commercial de LOUVRE HOTELS GROUP, acteur du secteur de l'hôtellerie et du tourisme, exerçant son activité sous des marques commerciales dont il est le propriétaire et avec lequel LOUVRE HOTELS GROUP a conclu un accord permettant de rendre disponible à la vente des prestations d'hébergement dans ses établissements sur les Services.

« **Réservation(s)** » ; « **Réservation(s) en ligne** » : réservation(s) d'un hébergement dans un Etablissement effectuée(s) via les Services.

« **Réservation Individuelle** » : par opposition à une réservation de groupe, désigne une réservation pouvant intégrer un nombre maximum d'hébergement et/ou de personne. Au-delà de ce nombre maximum, les présentes CGV ne sont pas applicables et ce sont des CGV et des tarifs spécifiques aux réservations de groupe qui s'appliquent. A ce titre, il est notifié au

Client que LOUVRE HOTELS GROUP et/ou l'Etablissement se réservent la possibilité d'annuler une Réservation Individuelle et de rediriger le Client vers le service de réservation de groupe s'ils s'aperçoivent que deux Réservations en ligne ont été effectuées à la suite par le même Client et/ou les mêmes personnes participant au séjour, pour les mêmes dates de séjour et comprenant un nombre d'hébergement et/ou de personne supérieur au nombre maximum pour une Réservation individuelle sur les Services.

« **Services** » : désigne le Site, les Sites des Marques Commerciales, le site dédié au programme de fidélité de LOUVRE HOTELS GROUP et les Applications mobiles sur lesquels les Clients peuvent effectuer des Réservations Individuelles dans les Etablissements.

« **Site** » : désigne le site internet exploité par LOUVRE HOTELS GROUP sous la marque LOUVRE HOTELS GROUP sur lequel les Marques Commerciales de LOUVRE HOTELS GROUP sont commercialisées et sur lequel les Clients peuvent effectuer des Réservations dans les Etablissements.

« **Sites des Marques Commerciales** » : désigne les sites internet sur lesquels les Marques Commerciales de LOUVRE HOTELS GROUP et - sur certains sites - les enseignes des Partenaires, sont commercialisées, et sur lesquels les Clients peuvent effectuer des Réservations Individuelles dans les Etablissements.

« **Tarif Réserve** » : désigne le Prix et les conditions applicables (annulation, modification etc.) en vertu des présentes CGV et de l'Offre émise par l'Etablissement, retenue et acceptée par le Client dans le cadre de sa Réservation et après confirmation de sa Réservation. Ce Tarif peut inclure des taxes locales et/ou des suppléments correspondant notamment aux prestations additionnelles sélectionnées par le Client.

ARTICLE 2 : PERIMETRE : RESERVATIONS INDIVIDUELLES

Les présentes CGV sont applicables exclusivement aux Réservations Individuelles effectuées sur les Services.

Selon les Services, le nombre maximum d'hébergement pouvant être réservé dans le cadre d'une Réservation Individuelle au sens des CGV est de neuf (9) hébergements ou de quinze (15) personnes maximum.

Pour toute Réservation pour un nombre supérieur de personne et/ou d'hébergement, le Client doit remplir le formulaire de contact situé sur la page « Contact » des Services.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissements Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

ARTICLE 3 : RESERVATIONS – REGLES GENERALES

(i) Processus de Réservation

- La Réservation en ligne effectuée par le Client se fait sur les Services.

- La Réservation est réputée formée dès communication d'un numéro de réservation au Client sur l'écran de confirmation ; Le Client reçoit sa confirmation de réservation par e-mail.

A chaque Réservation, un numéro de Réservation est délivré au Client. Il permet au Client d'annuler sa Réservation lorsque cela est rendu possible par les conditions particulières applicables au Tarif Réserve par le Client.

- Le Client s'engage, préalablement à toute Réservation sur les Services, à compléter les informations obligatoires demandées sur le formulaire de Réservation en ligne.

(ii) Affichage des prix

Pour toute Réservation sur un Service, les prix sont valables au moment où le Client consulte le Service.

En fonction de la législation du pays, les prix « à partir de » sont affichés toutes taxes comprises ou hors taxes au moment de leur consultation. En tout état de cause, avant la confirmation de la Réservation, le prix à payer par le Client est affiché avec le détail des taxes applicables, dans le récapitulatif de la Réservation. Ce prix inclut les taxes applicables au jour de la consultation et tout changement de taux applicable sera automatiquement répercuté sur les prix affichés à la date de facturation.

Les prix sont affichés par défaut dans la devise attachée à la langue de consultation du Service sélectionnée par le Client ou définie par défaut par le navigateur via lequel le Client consulte le Service.

Toute conversion dans une devise différente de celle utilisée par l'Etablissement est donnée à titre indicatif et non contractuel.

Toutes les Réservations, quelles que soient leurs origines, sont payables dans la monnaie locale de l'Etablissement, sauf dispositions particulières indiquées sur place par l'Etablissement. Le Client peut se rapprocher directement de l'Etablissement pour avoir ces informations et connaître ses CGV Séjour.

Si le débit à l'Etablissement s'effectue dans une devise autre que celle confirmée sur la Réservation, les frais de change sont à la charge du Client.

En cas de modification des conditions de l'Offre pendant le processus de Réservation sur les Services (ex : tarif, disponibilité etc.), le Client en est informé avant la confirmation de sa Réservation.

Les Prix sont dynamiques et modifiables à tout moment sans que cela ne soit applicable aux Réservations déjà confirmées, sauf modification des taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes.

Au moment de sa Réservation sur les Services, le Client a le choix entre deux tarifs différents :

- Le tarif prépayé : réservation sur internet au minimum un (1) jour à l'avance permettant de bénéficier d'une réduction pouvant aller jusqu'à dix pour cent (10%) dans les hôtels Campanile, Kyriad et Kyriad Prestige participants et jusqu'à huit pour cent (8%) dans les hôtels Première Classe et Kyriad Direct participants, sur le prix de la chambre seule. Offre valable selon les dates et sous réserve de disponibilité des chambres à ce tarif. Offre non-remboursable, non-modifiable, non-annulable et non-cumulable avec d'autres promotions. Une pièce d'identité devra être présentée à l'hôtel durant le séjour.
- Le tarif exceptionnel : réservation sur internet au minimum un (1) jour à l'avance permettant de bénéficier d'une réduction de quinze pour cent (15%) dans les hôtels Première Classe et Kyriad Direct participants sur le prix de la chambre seule.

Réservation annulable et modifiable sans frais jusqu'à 18h trois (3) jours avant la date d'arrivée prévue (heure locale de l'Etablissement). Au-delà, l'intégralité du prix de la Réservation est due et sera débitée sur la carte du Client. Toute modification effectuée avant 18h le jour de l'arrivée prévue du Client entraîne l'application du prix affiché au jour de la modification.

- Le tarif flexible : réservation sur internet annulable et modifiable sans frais jusqu'à 18h le jour de l'arrivée (heure locale de l'Etablissement). Au-delà, une pénalité correspondant au montant de la première nuit réservée sera débitée sur la carte du Client. Toute modification effectuée avant 18h le jour de l'arrivée prévue du Client entraîne l'application du prix affiché au jour de la modification.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissements Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

(iii) Annulation / Modification de la Réservation par le Client

- A chaque Réservation, un numéro de Réservation sera délivré au Client, qui lui permettra le cas échéant d'annuler sa Réservation, lorsque cela est rendu possible par les conditions particulières applicables au Tarif Réserve par le Client.
- Les conditions du Tarif Réserve précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la Réservation du Client. Lorsque cela est rendu possible par le Tarif Réserve par le Client, toute annulation peut être faite sur la rubrique « Mes Réservations » de l'espace client, auprès de la réservation centrale ou auprès de l'Etablissement.
- Il est précisé que les Réservations avec prépaiement sont non annulables / non remboursables (à l'exception de l'établissement HOSHO qui propose un tarif flexible prépayé, annulable et modifiable). La carte bancaire est débitée du montant intégral du séjour, taxes incluses (à l'exception des taxes locales qui sont toujours payées par le Client sur place à l'Etablissement) le jour de la Réservation ou à la date d'arrivée du Client à l'Etablissement.
Le Client se rapproche de l'Etablissement pour connaître la législation applicable.
- La modification de la Réservation peut s'effectuer directement auprès de l'Etablissement, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la Réservation envoyée par courrier électronique.
- En cas d'interruption du séjour du fait du Client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée.
- Toute Réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit, onéreux ou à titre commercial.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissements Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

Cas des offres promotionnelles : Les Services peuvent proposer des offres promotionnelles. Le cas échéant, les conditions des offres sont mentionnées sur la page dédiée à l'offre et dans les conditions du Tarif Réserve.

En application de l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L.121-21 n'est pas applicable.

(iv) Horaires de Réservation sur les Services

Dans la plupart des Etablissements, la vente d'hébergement en ligne sur les Services s'arrête pour le jour même entre 20h30 et 22h (heure locale de l'Etablissement) en fonction de la

Marque Commerciale. Le Client peut se rapprocher de l'Etablissement après cet horaire pour vérifier la disponibilité de l'hébergement.

Attention, la plupart des Etablissements CAMPANILE, PREMIERE CLASSE et KYRIAD, KYRIAD DIRECT, KYRIAD PRESTIGE ferment à 23h (heure locale de l'Etablissement). Une arrivée plus tardive est possible ; le Client se rapproche de l'Etablissement pour connaître ces modalités.

Le Client se rapproche de l'Etablissement pour connaître ses CGV Séjour.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissements Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

ARTICLE 4 : PAIEMENT

1 - Règles générales

- Toutes les Réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'Etablissement, sauf stipulation contraire. Le Client est invité à se rapprocher de l'Etablissement pour connaître ses CGV Séjour et ses règles de paiement spécifiques.
- Si le débit à l'Etablissement s'effectue dans une devise autre que celle confirmée sur la Réservation, les frais de change sont à la charge du Client.
- **Garantie bancaire :** Pour toute Réservation effectuée sur les Services, hors réservation demandant un prépaiement en ligne, il est demandé au Client son numéro de carte bancaire (et date d'expiration) à titre de garantie. La carte bancaire n'est pas débitée et le paiement du séjour s'effectue directement à l'Etablissement le jour de l'arrivée ou du départ (selon les CGV Séjour de chaque Etablissement), sauf si le Client ne se présente pas à l'Etablissement et qu'il n'a pas préalablement annulé sa Réservation dans les conditions d'annulation du Tarif Réservé.
- **Pré-autorisation bancaire à titre de garantie :** Les conditions relatives à la pré-autorisation sont propres à chaque Etablissement. Le jour de l'arrivée du Client, les Etablissements ont la possibilité de faire une demande de pré-autorisation auprès de la banque du Client sur sa carte bancaire pouvant aller jusqu'au montant de la réservation auquel pourra s'ajouter un montant forfaitaire visant à couvrir les dépenses effectuées sur place et non incluses dans le Tarif Réservé (telles que les consommations du minibar ou la taxe de séjour), et les éventuelles dégradations avérées de la chambre causées par le Client. La pré-autorisation correspond à une somme d'argent forfaitaire dont le montant est déterminé par l'Etablissement en fonction du nombre de chambres et de nuitées réservées. Cette somme d'argent est réservée sur le compte du Client porteur de la carte bancaire. Sauf rares exceptions liées aux contrats conclus entre les banques et les fournisseurs de terminal de paiement (TPE), la pré-autorisation bancaire ne fait pas l'objet d'un débit. Toutefois, la demande de pré-autorisation peut, selon les établissements bancaires, temporairement réduire le plafond de la carte bancaire utilisée par le Client pour garantir le possible débit à venir ou apparaître comme un débit en attente. A l'issue du séjour et du paiement de sa réservation, l'Etablissement procède à une demande de relâche de la pré-autorisation auprès de la banque du Client sauf si les hypothèses pour lesquelles elle a été demandée se réalisent pendant son séjour. La prise en compte de la libération du montant préautorisé prend habituellement vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures mais le délai peut atteindre sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du Client.
- Pour activer une demande de pré-autorisation, le Client est invité à communiquer ses données de carte bancaire. Le Client est préalablement informé des caractéristiques

de la demande de pré-autorisation. Les données de carte bancaire sont conservées par le prestataire de paiement dans le cadre d'une stricte politique de sécurité des données bancaires. En cas de refus de pré-autorisation par la banque du Client, la réservation ne pourra être garantie.

- Les Services proposent un certain nombre d'offres promotionnelles pour lesquelles seul un prépaiement en ligne est proposé au Client. ATTENTION : dans ce cas, aucune modification, annulation ni aucun remboursement ne seront possibles, la totalité du séjour sera débité de votre carte bancaire. En application de l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L.121-21 du Code de la consommation n'est pas applicable.
- Dans le cas d'un prépaiement : les Réservations sont non annulables / non remboursables (à l'exception de l'établissement HOSHO qui propose un tarif flexible prépayé, annulable et modifiable). La carte bancaire est débitée du montant intégral du séjour taxes incluses (à l'exception des taxes de séjour qui sont toujours payées par le Client sur place à l'Etablissement) le jour de la Réservation ou à la date d'arrivée du Client à l'Etablissement. Le Client se rapproche de l'Etablissement pour connaître la législation applicable.
- Non présentation (« No Show ») : Dans le cas où le Client ne se présente pas à l'Etablissement le jour de sa Réservation, cette dernière est considérée comme annulée et les conditions d'annulation du Tarif réservé s'appliquent. Le Client pourra être débité de la première nuit ou de l'intégralité du séjour en fonction des conditions du Tarif Réservé.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissements Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

2 - Moyens de paiement

- **Moyens de paiement sur les Services**

Le paiement sur les Services s'effectue par carte bancaire.

Les prépaiements effectués sur les Services en ligne, par carte bancaire, sont sécurisés. Ils sont collectés soit directement par l'Etablissement sélectionné soit transitent via l'intermédiaire du prestataire technique de LOUVRE HOTELS GROUP en fonction de critères monétaires et géographiques. Le cas échéant, le Client est redirigé vers la page web sécurisée du prestataire technique pour effectuer son paiement.

Il pourra être demandé au Client de présenter à l'Etablissement la même carte bancaire avec un numéro identique à celle utilisée au moment de la Réservation pour garantir sa réservation ou effectuer son prépaiement. A défaut, la Réservation ne pourra pas être garantie.

Lorsque les paiements sont collectés sur les Services soit directement par les Etablissements, soit par l'intermédiaire technique de LOUVRE HOTELS GROUP, les cartes bancaires prises en charge sont Visa et Master Card. D'autres moyens de paiement sont susceptibles d'être pris en charge tels que Carte Bleue, American Express, AlliPay, WeChatPay, UnionPay. Pour toute Réservation et/ou prépaiement en ligne, seuls les moyens de paiement pris en charge par l'Etablissement dans lequel le Client effectue une Réservation pourront être choisis par le Client sur les Services.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissements Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

- Sécurité des paiements sur les Services :

Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur les Services, le Client devra transmettre à LOUVRE HOTELS GROUP le cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de la carte bancaire utilisée par le Client. La sécurité du paiement repose sur l'authentification du Client par code et sur la confidentialité de l'intégralité des données transmises par lui.

Tout paiement qui serait irrégulier, inopérant, incomplet 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 son encontre.

- Données de Réservation

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur internet, les informations relatives à la Réservation du Client pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné par LOUVRE HOTELS GROUP aux seules fins de vérification de l'identité du Client, de la validité de la Réservation, du mode de règlement utilisé.

Suite à ce contrôle, LOUVRE HOTELS GROUP se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité du Client et/ou toute information relative à l'identité du Client. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concerne et traitées par LOUVRE HOTELS GROUP, dans les conditions prévues par la Politique de protection des données personnelles accessible sur les Services (lien en bas de page du Service).

- **Moyens de paiement au sein de l'Etablissement**

Les moyens de paiement acceptés (outre les espèces) sont les suivants : Cartes Visa, Master Card. D'autres moyens de paiement sont susceptibles d'être acceptés tels que : American Express, UnionPay, etc.

Nous invitons le Client à se rapprocher de l'Etablissement pour les moyens de paiement acceptés.

Des spécificités peuvent s'appliquer dans le cadre de la vente d'Etablissement Partenaires. Dans cette hypothèse, le Client se réfère à l'article 5 des CGV.

ARTICLE 5 : Partenaires

1 - Vente sur des Sites de voyage tiers

LOUVRE HOTELS GROUP conclut des contrats de partenariat avec des sites de voyage tiers.

Ces partenariats sont destinés à permettre au Client, en utilisant les services des sites de voyage tiers, de rechercher, sélectionner, et réserver des hébergements dans les Etablissements des différentes Marques Commerciales de LOUVRE HOTELS GROUP.

Dans cette hypothèse, le partenaire est l'interlocuteur principal du Client pour toute question en lien avec sa Réservation.

Les Réservations effectuées par le Client via les sites de voyage tiers se font par l'intermédiaire du formulaire de Réservation dématérialisé accessible en ligne sur le site web et les services mobiles des sites de voyage tiers. Les conditions générales de vente des sites de voyage tiers s'appliquent à la réservation du Client sur ces sites de voyage tiers.

Les conditions applicables au séjour du Client à l'Etablissement sélectionné sont les CGV Séjour de l'Etablissement. Le Client se rapproche de l'Etablissement pour en prendre connaissance.

2 - Réservation au sein des enseignes Partenaires

LOUVRE HOTELS GROUP conclut des contrats de partenariat avec des acteurs et enseignes de tourisme et d'hôtellerie tierces : les Partenaires.

Ces partenariats sont destinés à permettre au Client de rechercher, sélectionner et réserver des hébergements dans les Etablissements des enseignes des Partenaires de LOUVRE HOTELS GROUP sur les Services.

Le cas échéant, le Client s'engage dans une relation contractuelle directe avec le Partenaire auprès duquel il a effectué une Réservation.

A partir du moment où le Client réserve dans une enseigne d'un Partenaire en utilisant les Services, le Client reconnaît que LOUVRE HOTELS GROUP agit en qualité d'intermédiaire entre le Client et le Partenaire pour lui faciliter sa Réservation sur les Services.

En cas de Réservation au sein d'un Etablissement d'une enseigne Partenaire de LOUVRE HOTELS GROUP, le Client est invité à se rapprocher de l'Etablissement sélectionné pour connaître les CGV Séjour.

LOUVRE HOTELS GROUP intervient en transmettant les détails de la Réservation au Client dans l'e-mail de confirmation qu'il lui adresse au nom et pour le compte du Partenaire.

Les informations relatives aux offres des Partenaires affichées sur les Services se fondent sur les informations communiquées par les Partenaires à LOUVRE HOTELS GROUP. Les Partenaires affichent leurs offres sur les Services par le biais d'un système de connectivité ou d'un extranet.

Le Client reconnaît et accepte que les Etablissements des enseignes Partenaires sont responsables des informations transmises et de l'actualisation leurs tarifs, frais, prix, disponibilités, conditions et autres informations affichées sur les Services.

LOUVRE HOTELS GROUP ne peut vérifier ou garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations. En conséquence LOUVRE HOTELS GROUP n'est responsable d'aucune erreur, interruption de service, information imprécise, trompeuse ou erronée ou bien d'un quelconque manque d'information de la part des Partenaires.

Chaque Partenaire dont les offres sont rendues disponibles sur les Services demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations et offres qui le concernent et qui sont affichées sur les Services, y compris ses tarifs, prix, frais, conditions et disponibilités.

La Réservation est réputée formée dès communication d'un numéro de réservation au Client sur l'écran de confirmation ; Le Client reçoit sa confirmation de réservation par e-mail.

Conditions particulières des offres des Partenaires :

En effectuant une Réservation chez un Partenaire, le Client accepte les conditions du tarif réservé s'appliquent (notamment : modification, annulation, no-show, tarifs, politiques de remboursement, taxes, offres promotionnelles etc.).

Ces conditions du tarif réservé des enseignes Partenaires sont celles communiquées par les Partenaires à LOUVRE HOTELS GROUP et que LOUVRE HOTELS GROUP affiche sur les Services.

LOUVRE HOTELS GROUP recommande au Client de se rapprocher de l'Etablissement pour s'assurer des conditions affichées par les Partenaires sur les Services.

Moyens de paiement - enseignes Partenaires :

Lorsque cela est rendu possible par les Services et l'accord existant entre LOUVRE HOTELS GROUP et le Partenaire, le Client a la possibilité de payer sa Réservation directement sur les Services (en totalité ou partiellement selon les conditions de l'offre du Partenaire) grâce à des moyens de paiement en ligne sécurisés. Pour certaines Réservations, l'intermédiaire technique de LOUVRE HOTELS GROUP gère le paiement au nom et pour le compte du Partenaire.

Les conditions générales de vente des Partenaires peuvent être consultées en cliquant sur les liens ci-dessous :

- **Groupe Lucien Barrière :**
 - <https://www.hotelsbarriere.com/fr/informations-legales/conditions-generales-de-vente.html>

ARTICLE 6 : CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES PROMOTIONNELLES ET/OU OFFRES SPECIALES

LOUVRE HOTELS GROUP émet à différentes périodes de l'année des offres promotionnelles et/ou des offres spéciales auxquelles s'appliquent des tarifs spécifiques et des conditions de vente particulières qui peuvent être consultées dans les conditions suivantes :

- En cliquant sur l'onglet du Site ou de l'Application mobile correspondant à l'offre promotionnelle et/ou offre spéciale objet de la Réservation du Client ;
- Dans le cadre du parcours Client sur le Site ou l'Application mobile ;
- Pour bénéficier de ces Offres promotionnelles et Offres spéciales donnant droit à des tarifs spécifiques (sport, senior, corporate) il pourra être demandé au Client de saisir un code personnel et spécifique pour justifier de l'application dudit tarif.

ARTICLE 7 : CONDITIONS PARTICULIERES DES PROGRAMMES DE FIDELITE

LOUVRE HOTELS GROUP permet aux Clients d'adhérer à son programme de fidélité dont les conditions générales d'utilisation et/ou d'achat le cas échéant peuvent être consultées en cliquant sur les liens correspondants sur les Services. Ces programmes de fidélité ne sont pas nécessairement valables au sein des enseignes Partenaires. Le Client est invité à consulter les conditions générales du programme de fidélité pour s'en assurer.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE

8.1 LOUVRE HOTELS GROUP et le Client s'engagent à exécuter leurs engagements conformément aux CGV de bonne foi et sont responsable des dommages qu'ils pourraient causer à l'autre Partie du fait d'une faute qui leur serait imputable.

8.2 En effectuant une Réservation par l'intermédiaire des Services, le Client s'engage dans une relation contractuelle directe avec l'Etablissement. Les conditions applicables à son séjour au sein de l'Etablissement sont propres à chaque Etablissement. Le Client est invité à se rapprocher de l'Etablissement sélectionné pour connaître ses CGV Séjour.

Notamment, à partir du moment où le Client effectue une Réservation sur les Services, LOUVRE HOTELS GROUP agit uniquement en qualité d'intermédiaire entre le Client et l'Etablissement, en transmettant les détails de la Réservation à l'Etablissement concerné et en envoyant au Client un e-mail de confirmation au nom et pour le compte de l'Etablissement. Le Client reconnaît et accepte que LOUVRE HOTELS GROUP ait uniquement un rôle d'intermédiaire et qu'en conséquence la responsabilité de LOUVRE HOTELS GROUP ne pourra pas être engagée au titre :

- de l'utilisation des Données par l'Etablissement : LOUVRE HOTELS GROUP, en sa qualité de prestataire de services techniques, n'exerce aucun contrôle sur l'utilisation par l'Etablissement des Données transmises par le Client.
- des Offres : les Etablissements mettent à jour les Offres et en particulier l'ensemble de leurs tarifs, disponibilités et autres informations relatives aux Offres. LOUVRE HOTELS GROUP s'efforce d'assurer l'exactitude des Offres notamment concernant la disponibilité, le prix et le descriptif mais ne peut garantir la fidélité et complétude de celles-ci ou si les Offres sont conformes aux informations dont il dispose. Le Client est invité à se rapprocher de l'Etablissement concerné pour connaître ses CGV Séjour.
- des séjours réservés : une fois la Réservation confirmée par l'Etablissement au Client par e-mail, l'Etablissement devient l'interlocuteur principal du Client.

Dans tous les cas, l'Etablissement est seul responsable quant au déroulement du séjour réservé et plus généralement est seul responsable de la relation avec le Client notamment au sujet de l'Offre et de la Réservation. Le Client se rapproche de l'Etablissement pour connaître ses CGV Séjour.

8.3 Les photographies présentées sur les Services ont une valeur indicative et sont non-contractuelles. Même si tous les efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les Etablissements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

8.4 La société LOUVRE HOTELS GROUP ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la Réservation du Client en cas de force majeure, du fait du tiers, imprévisible et insurmontable, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès aux Services, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

8.5 Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites/services que le Site, les Sites des Marques Commerciales et l'Application mobile de LOUVRE HOTELS GROUP, laquelle dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et services.

8.6 Le Client reconnaît les risques liés à l'utilisation d'internet. LOUVRE HOTELS GROUP fera ses meilleurs efforts pour s'assurer auprès de ses fournisseurs du bon fonctionnement des Services mais ne saurait garantir que les Services soient exempts de toute anomalie ou dysfonctionnement. LOUVRE HOTELS GROUP ne saurait par conséquent être tenu responsable de dommages résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utilisation des Services. En particulier sa responsabilité ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du fait du Client, d'un tiers ou pour cause de force majeure.

8.7 Partenaires : Il est rappelé au Client, que conformément à l'article 5 des CGV, les Partenaires sont responsables des offres qu'ils émettent sur les Services. A ce titre, LOUVRE HOTELS GROUP agit en qualité d'intermédiaire entre le Client et le Partenaire.

LOUVRE HOTELS GROUP intervient en transmettant les détails de la Réservation au Client dans l'e-mail de confirmation qu'il lui adresse au nom et pour le compte du Partenaire.

LOUVRE HOTELS GROUP ne peut vérifier ou garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations. En conséquence LOUVRE HOTELS GROUP n'est responsable d'aucune erreur, interruption de service, information imprécise, trompeuse ou erronée ou bien d'un quelconque manque d'information de la part des Partenaires.

Chaque Partenaire dont les offres sont rendues disponibles sur les Services demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations et offres qui le concernent et qui sont affichées sur les Services, y compris ses tarifs, prix, frais, conditions et disponibilités.

8.8 Toute Réservation ou paiement qui serait irrégulier, inopérant, incomplet ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la commande aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

8.9 Dans le cadre de sa Réservation et de son séjour, le Client s'engage à ne pas porter atteinte d'une quelconque manière aux membres de l'équipe de l'Etablissement ainsi qu'aux tiers présents dans l'Etablissement. Un tel comportement pourra conduire l'Etablissement à expulser le Client en dehors de l'Etablissement sans que ce Client ne puisse réclamer un quelconque droit à indemnité.

ARTICLE 9 : MODIFICATION DES CGV

Les CGV applicables sont celles acceptées par le Client au moment de la Réservation. Toutefois, LOUVRE HOTELS GROUP se réserve la possibilité de modifier à tout moment, sans notification au Client, les présentes CGV. Lesdites modifications prendront effet immédiatement. Toute utilisation des Services ultérieure à une modification des CGV impliquera l'acceptation par le Client desdites modifications. Par conséquent, il est recommandé au Client de consulter régulièrement les présentes CGV afin de prendre connaissance desdites modifications, d'imprimer et de conserver une copie des CGV.

ARTICLE 10 : DONNEES PERSONNELLES

LOUVRE HOTELS GROUP est susceptible de collecter des Données à caractère personnel notamment des Clients (ci-après les « **Personnes concernées** »), notamment lors de la Réservation et de l'authentification des Clients, dans le cadre de la gestion des accès et de l'utilisation des Services.

Pour plus d'informations concernant la protection de ses Données à caractère personnel, les Clients sont invités à consulter la Politique de Confidentialité accessible sur les Services, sur l'Application, ou en cliquant sur les liens suivants :

Sur le Site : <https://www.louvrehotels.com/fr/donnees-personnelles>

Sur les Sites des Marques Commerciales :

- PREMIERE 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, KYRIAD PRESTIGE, KYRIAD DIRECT: <https://www.kyriad.com/fr/donnees-personnelles.html>
- GOLDEN TULIP, ROYAL TULIP, TULIP INN: <https://www.goldentulip.com/personal-information-policy>

Sur le Site du Programme de fidélité de LOUVRE HOTELS GROUP : <https://www.flavoursbenefit.com/fr-fr/politique-des-donnees-personnelles/>

ARTICLE 11 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les présentes CGV n'emportent aucune cession de droits de propriété intellectuelle quels qu'ils soient. Le Client bénéficie du seul droit de naviguer et notamment d'effectuer des Réservation sur les Services, dans le monde entier et dans les conditions prévues dans les CGV. Les marques et logos figurant sur le Site sont la propriété intellectuelle de LOUVRE HOTELS GROUP. Leur utilisation est interdite sans le consentement préalable écrit de LOUVRE HOTELS GROUP. La reproduction partielle ou totale sous quelque support que ce soit du présent site ou de ses éléments n'est autorisée qu'à des fins personnelles. Les textes mis en ligne sur le présent Site, sauf mention particulière, sont la propriété intellectuelle et légale de son éditeur LOUVRE HOTELS GROUP. Ces textes originaux peuvent être cités dans les conditions édictées par l'article L.122-5 du Code de propriété intellectuelle, à condition que soit indiquée l'URL du site en clair ou sous forme de lien hypertexte. Toute reproduction photographique sur le Site est la propriété de LOUVRE HOTELS GROUP ou a fait l'objet d'une autorisation préalable de la part de son auteur. Tout lien en partance du Site a fait l'objet d'une autorisation préalable, tout lien avec le Site devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable.

ARTICLE 12 : INTEGRALITE ET TITRES

Les présentes CGV sont complétées par les mentions légales, la politique des données personnelles et la politique d'utilisation des cookies.

Ces documents étant susceptibles d'évoluer dans le temps, la version la plus récente prévaut sur les versions antérieures. Ces documents contractuels sont applicables à l'exclusion de tout autre document émanant du Client non-opposables à LOUVRE HOTEL GROUP.

Ces documents expriment l'intégralité des obligations des Parties pour ce qui concerne l'objet qu'elles recouvrent. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes CGV.

En cas de contradiction entre la confirmation de Réservation et les CGV, les dispositions figurant sur la confirmation de Réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses des présentes CGV, et l'une quelconque des clauses, les titres seront écartés et le contenu de la clause concernée prévaudra.

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur au Client ou à LOUVRE HOTELS GROUP. 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 14 : RECLAMATIONS – SERVICE CLIENT

Toute demande d'information ou réclamation concernant une Réservation doit être adressée soit à l'Etablissement concerné, soit au service client du Partenaire, soit au Service clientèle LOUVRE HOTELS GROUP lequel se chargera d'assurer la médiation entre les Parties.

Les coordonnées du service clientèle de LOUVRE HOTELS GROUP sont les suivantes :

Par courrier : Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 Puteaux

Par téléphone : + 33 (0)1.73.21.98.99

Par e-mail : relation@louvre-hotels.com

Le Client est invité à transmettre toute réclamation relative à un séjour dans les meilleurs délais, et ce afin d'en faciliter le traitement. Il devra en outre avoir pris soin lors de son séjour de signaler tout désagrément afin d'en limiter les éventuelles conséquences.

ARTICLE 15 : BLOCTEL

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.

ARTICLE 16 : REGLEMENT DES LITIGES

Après avoir saisi notre Service clientèle, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, vous pouvez saisir le Médiateur Du Tourisme et du Voyage par e-mail via le formulaire de saisine disponible sur le site internet www.mtv.travel, ou par courrier à l'adresse suivante :

Association de Médiation Tourisme et Voyage (MTV)
17 avenue Carnot
75017 PARIS

Le Client est également informé de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir. Le Client peut y accéder depuis le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de Procédure Civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance de faits dommageables. Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour atteindre un règlement amiable.