

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA VENDA DE SERVIÇOS DO LOUVRE HOTELS GROUP

*Atualizado em 29 de fevereiro de 2024.*

PROPRIETÁRIO, ANFITRIÃO e EDITOR DO SITE

LOUVRE HOTELS GROUP

[Société par actions simplifiée (empresa de capital aberto simplificado)] com capital de € 117.624.016, RCS Nanterre 309 071 942, com sede em Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 PUTEAUX / LA DEFENSE.

Gerente de publicação: Olivier Daurat

Tel.: +33 (0)1,73.21.98.99 - Email: [relation@louvre-hotels.com](mailto:relation@louvre-hotels.com)

Nº de VAT individual: FR 16 309 071 942

SIRET: 309 071 942 00 127

REFERÊNCIA PARA APLICATIVO MÓVEL

Google Play Store

**Apple Store**

LEIA ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA VENDA DE SERVIÇOS DO LOUVRE HOTELS GROUP ANTES DE FAZER SUA RESERVA

Como líder de uma rede de franquia de hotéis, o LOUVRE HOTELS GROUP vende os serviços descritos no site de vendas do LOUVRE HOTELS GROUP, nos sites de vendas de suas marcas comerciais, em seus aplicativos para celulares e em uma plataforma dedicada ao seu programa de fidelidade (doravante, os **“Serviços”**).

Esses termos e condições gerais de venda (doravante, **“Termos e Condições”**) se aplicam a qualquer reserva feita por uma pessoa natural, que não seja comerciante (doravante, o **“Hóspede”**) nos Serviços do LOUVRE HOTELS GROUP em um estabelecimento afiliado ao LOUVRE HOTELS GROUP operado, particularmente, sob as marcas Première Classe, Campanile, Kyriad, Kyriad Prestige, Kyriad Direct, Tulip Inn, Golden Tulip, Royal Tulip, Sarovar, Tulip Résidences (doravante, as **“Marcas Comerciais”**) e nos estabelecimentos de marcas de Parceiros (os **“Parceiros”**). Algumas páginas dos Serviços são dedicadas a ofertas especiais do LOUVRE HOTELS GROUP para, em particular, pessoas jurídicas (por exemplo: Welcom Sport). Quando aplicável, os termos e condições dessas ofertas especiais ou profissionais podem ser encontrados nas páginas dedicadas.

O Hóspede deve entrar em contato com o estabelecimento selecionado para se informar sobre os termos e condições de estada de cada estabelecimento (doravante, os “**Termos e Condições da Estada**”).

Ao utilizar os Serviços, o Hóspede confirma que tem absoluta capacidade legal para estar regido por estes Termos e Condições e confirma também a veracidade e precisão das informações fornecidas.

O Hóspede escolhe entre as ofertas apresentadas nos Serviços que estão válidas no momento da consulta.

A concordância do Hóspede com os Termos e Condições entra em vigor no momento da reserva, de modo que o Hóspede confirma que os leu e aceitou sem reserva; não é possível fazer uma reserva sem essa aceitação.

### **Venda de marcas de Parceiros:**

o relacionamento do LOUVRE HOTELS GROUP com as marcas de Parceiros é governado por acordos comerciais assinados entre o LOUVRE HOTELS GROUP e seus respectivos Parceiros. As condições aplicáveis às reservas feitas nos Serviços prestados pelos Parceiros estão descritas no Artigo 5 dos Termos e Condições.

Além disso, o Hóspede também confirma estar ciente de que os Parceiros podem exigir que aceite seus próprios termos e condições de venda como parte de uma reserva. Quando uma reserva for feita em um hotel pertencente a um Parceiro do LOUVRE HOTELS GROUP, o Hóspede deve entrar em contato com o Parceiro selecionado para perguntar sobre seus Termos e Condições de estada.

## ÍNDICE

### ARTIGO 1: DEFINIÇÕES

### ARTIGO 2: ESCOPO: RESERVAS PESSOAIS

### ARTIGO 3: RESERVAS – REGRAS GERAIS

1. Processo de reserva
2. Exibição dos preços
3. Cancelamento/alteração da reserva pelo hóspede
4. Horários de reserva para os Serviços

### ARTIGO 4: PAGAMENTO

1. Termos e condições gerais de pagamento
2. Métodos de pagamento

### ARTIGO 5: SITES DE VIAGEM EXTERNOS - PARCEIROS

1. Sites de viagem externos
2. Reservas pelas marcas dos nossos parceiros

ARTIGO 6: TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICOS A OFERTAS PROMOCIONAIS E/OU OFERTAS ESPECIAIS

ARTIGO 7: TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PROGRAMAS DE FIDELIDADE

ARTIGO 8: RESPONSABILIDADE

ARTIGO 9: ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES

ARTIGO 10: DADOS PESSOAIS

ARTIGO 11: DIREITOS À PROPRIEDADE INTELECTUAL

ARTIGO 12: TOTALIDADE E TÍTULOS

ARTIGO 13: FORÇA MAIOR

ARTIGO 14: RECLAMAÇÕES – SERVIÇOS PARA HÓSPEDES

ARTIGO 15: OMBUDSMAN DE CONSUMIDORES

ARTIGO 16: LEI APLICÁVEL

ARTIGO 1: DEFINIÇÕES

Os termos definidos neste artigo com iniciais em maiúsculas, usados tanto no singular quanto no plural nos Termos e Condições, terão os seguintes significados:

“**Aplicativos móveis**”: trata dos aplicativos para dispositivos móveis operados pelo LOUVRE HOTELS GROUP que o Hóspede pode baixar e acessar por meio de um telefone celular ou tablet, nos quais o Hóspede pode fazer reservas nos estabelecimentos.

“**Hóspede(s)**”: indivíduos adultos, competentes e não comerciantes, que fizerem reservas pessoais (e não reservas para grupos) para fins pessoais de Serviços do LOUVRE HOTELS GROUP.

**“Termos e condições da estada”**: documentos elaborados por cada estabelecimento, descrevendo os termos e condições da estada no respectivo estabelecimento, particularmente horário de check-in e check-out, políticas relacionadas a crianças etc. O Hóspede deve entrar em contato com o estabelecimento selecionado para revisar seus termos e condições de estada.

**“Dados”**: todas as informações fornecidas pelo Hóspede ao fazer a reserva, tanto relacionadas a ele quanto a terceiros para os quais estejam fazendo a reserva, incluindo dados pessoais.

**“Dados pessoais”**: quaisquer informações relacionadas a uma pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente pelas mesmas, particularmente em referência a dados identificadores como nome, número de identificação, dados de localização, nome de usuário na Internet ou uma ou mais indicações relacionadas à sua identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social.

**“Estabelecimento(s)”**: os estabelecimentos hoteleiros operando sob as Marcas Comerciais do LOUVRE HOTELS GROUP ou Parceiros que possibilitem que o Hóspede faça reservas usando os Serviços e, se for o caso, os estabelecimentos hoteleiros Parceiros.

**“Oferta(s)”**: são as acomodações oferecidas (camas, quartos, apartamentos, vilas etc.) em um Estabelecimento anunciado nos Serviços, incluindo particularmente a descrição do Estabelecimento, a apresentação e características específicas de cada acomodação, a tarifa aplicável, além das condições de garantia e cancelamento. O Hóspede é lembrado que, dependendo do Estabelecimento no qual foi feita a reserva, podem se aplicar Termos e Condições de Estada específicos ao Estabelecimento. Se for o caso, o Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento selecionado para mais informações.

**“Parceiro(s)”**: qualquer parceiro comercial do LOUVRE HOTELS GROUP, atuante no setor de turismo e hotelaria, que opere seus negócios sob as marcas comerciais de sua propriedade e com quem o LOUVRE HOTELS GROUP tenha assinado um acordo permitindo que o mesmo realize a venda de serviços de acomodações disponíveis em seus estabelecimentos usando os Serviços.

**“Reserva(s)”**; **“Reserva(s) on-line”**: reserva(s) de acomodação em um Estabelecimento por meio dos Serviços.

**“Reservas pessoais”**: em oposição a reservas em “Grupo”, são as reservas que podem incluir um número máximo de acomodações e/ou pessoas. Além desse número máximo, estes Termos e Condições não se aplicam e os Termos e Condições e tarifas específicas para Reservas em Grupo serão aplicáveis. Neste respeito, o Hóspede é notificado que o LOUVRE HOTELS GROUP e/ou o Estabelecimento reservam o direito de cancelar uma Reserva Pessoal, encaminhando o Hóspede ao Departamento de Reservas em Grupo caso note que duas Reservas on-line foram feitas pelo mesmo Hóspede e/ou mesmas pessoas envolvidas na estada para as mesmas datas que incluam um número de acomodações e/ou pessoas excedentes ao número máximo permitido para uma Reserva Pessoal usando os Serviços.

“Serviços”: significa o Site, os Sites das marcas comerciais, o site dedicado ao programa de fidelidade do LOUVRE HOTELS GROUP e os Aplicativos móveis pelos quais os Hóspedes podem fazer Reservas Individuais nos Estabelecimentos.

“Site”: trata-se do website operado pelo LOUVRE HOTELS GROUP sob a marca LOUVRE HOTELS GROUP, no qual as Marcas Comerciais do LOUVRE HOTELS GROUP são comercializadas e no qual os Hóspedes podem fazer Reservas nos Estabelecimentos.

“**Sites das marcas comerciais**”: são os websites nos quais as Marcas Comerciais do LOUVRE HOTELS GROUP e (em determinados sites) as marcas de Parceiros são comercializadas e nos quais os Hóspedes podem fazer Reservas Pessoais nos Estabelecimentos.

“Tarifa reservada”: significa os preços e condições aplicáveis (cancelamento, mudanças etc.) de acordo com os Termos e Condições Gerais e a Oferta do Estabelecimento, escolhida e aceita pelo Hóspede como parte do processo de Reserva e após confirmação de tal Reserva. A tarifa pode incluir impostos locais ou tarifas adicionais relacionadas a serviços adicionais selecionados pelo Hóspede.

## **ARTIGO 2: ESCOPO: RESERVAS PESSOAIS**

Estes Termos e Condições se aplicam exclusivamente a Reservas Pessoais feitas pelos Serviços.

De acordo com os Serviços, o número máximo de acomodações que podem ser reservadas em uma Reserva Pessoal conforme os Termos e Condições é de 9 (nove) acomodações ou 15 (quinze) pessoas, no máximo.

No caso de qualquer Reserva para um número maior de pessoas e/ou acomodações, o Hóspede deverá preencher o formulário de contato localizado na página de “Contato” dos Serviços.

Condições específicas podem ser aplicadas no contexto da venda por Estabelecimentos de Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

## **ARTIGO 3: RESERVAS – REGRAS GERAIS**

(i) Processo de reserva

- A Reserva on-line é feita pelo Hóspede usando os Serviços.

-Considera-se que a reserva foi feita assim que um número de reserva é comunicado ao hóspede na tela de confirmação; o hóspede recebe a confirmação da reserva por e-mail.

Para cada Reserva, um número de Reserva é emitido para o Hóspede. Ele permite que o Hóspede cancele a sua Reserva quando possível, de acordo com os termos e condições específicos aplicáveis à Tarifa Reservada pelo Hóspede.

- O Hóspede, antes de fazer qualquer Reserva usando os Serviços, insere as informações obrigatórias solicitadas pelo formulário de Reserva on-line.

## **(ii) Exibição dos preços**

Para a Reserva de um serviço, os preços serão válidos no momento que o Hóspede consultar o Serviço.

Dependendo da legislação do país, os preços “a partir de” são exibidos, incluindo todos os impostos ou excluindo impostos no momento da visualização. Em qualquer caso, antes da confirmação da Reserva ser emitida, o preço a ser pago pelo Hóspede é exibido com os detalhes dos impostos aplicáveis no resumo da Reserva. Este preço inclui os impostos aplicáveis no dia da visualização e qualquer alteração na tarifa aplicável será automaticamente aplicada aos preços exibidos na data de faturamento.

Por definição, os preços são exibidos na moeda associada ao idioma do Serviço selecionado pelo Hóspede ou definido por padrão pelo navegador usado pelo Hóspede para acessar o Serviço.

Qualquer conversão a uma moeda diferente da usada pelo Estabelecimento será fornecida a título informativo, sem obrigações contratuais.

Todas as Reservas, não importando suas origens, devem ser pagas na moeda local do Estabelecimento, exceto no caso de condições específicas indicadas no local pelo Estabelecimento. O Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento diretamente para obter essa informação, além de se informar quanto aos Termos e Condições de Estada.

Se o débito junto ao Estabelecimento for quitado em uma moeda que não seja aquela confirmada no momento da Reserva, o Hóspede arcará com as taxas de câmbio.

No caso de alterações nas condições da Oferta durante o processo de Reserva no Serviço (por ex., tarifas, disponibilidade etc.), o Hóspede será informado das mesmas antes que sua Reserva seja confirmada.

Os Preços são dinâmicos e estão sujeitos a alterações em qualquer momento, sem que isto se aplique a Reservas já confirmadas, exceto no caso de alterações em taxas e impostos cobrados pelas autoridades competentes.

No momento de fazer uma Reserva nos Serviços, o Hóspede tem a opção de escolher entre duas tarifas diferentes:

- - A tarifa pré-paga: reserva na internet com pelo menos 1 (um) dia de antecedência para receber um desconto de até dez por cento (10%) nos hotéis Campanile, Kyriad e Kyriad Prestige participantes, e de até oito por cento (8%) nos hotéis Première Classe e Kyriad Direct participantes, apenas pela tarifa do quarto. A Oferta está sujeita a

datas e disponibilidade com esta tarifa. Não reembolsável, não modificável, não cancelável e não pode ser combinada com outras promoções. A identificação deve ser apresentada no hotel durante a sua estada.

- Special rate: Reservar na Internet com pelo menos um (1) dia de antecedência, dando-lhe um desconto de quinze por cento (15%) em tarifas apenas de quartos nos hotéis Première Classe e Kyriad Direct participantes. A reserva pode ser cancelada e alterada gratuitamente até à meia-noite três (3) dias antes da data de check-in programada (hora local do hotel). Após esta data, é devido o custo total da Reserva e será debitado no cartão de crédito do Hóspede. Qualquer alteração feita antes das 18:00 na data de check-in programada do Hóspede será cobrada à taxa aplicável na data em que a alteração for feita.
- Tarifa flexível: reservas na internet podem ser canceladas e alteradas gratuitamente até as 18h na data de check-in (horário local do estabelecimento). Após esse período, uma multa correspondente ao valor da primeira diária reservada será debitada do cartão do Hóspede. Qualquer alteração feita antes das 18h na data de check-in programada do Hóspede será cobrada pela tarifa aplicável na data em que a alteração for feita.

Condições específicas podem ser aplicadas no contexto da venda por Estabelecimentos de Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

### **(iii) Cancelamento/alteração da Reserva pelo Hóspede**

- Para cada Reserva, um número de confirmação será enviado ao Hóspede, que permitirá a ele cancelar sua Reserva quando isto for contemplado pelos termos e condições específicos da Tarifa Reservada pelo Hóspede.
- As condições da Tarifa Reservada especificam os termos e condições para cancelamento e/ou alterações à Reserva do Hóspede. Quando a Tarifa Reservada do Hóspede permitir ao hóspede, qualquer cancelamento pode ser feito usando a opção “Minhas Reservas” na Área de Hóspedes ou ligando para a central de reservas ou entrando em contato diretamente com o Estabelecimento.
- Fica aqui especificado que as Reservas pré-pagas não são canceláveis e não são reembolsáveis (exceto para o estabelecimento HOSHO, que oferece uma tarifa pré-paga flexível, cancelável e modificável). Do cartão bancário será debitado o valor total da estada, incluindo taxas (exceto impostos locais, que sempre são pagos pelo Hóspede no Estabelecimento) no dia da Reserva ou na data de check-in do Hóspede no Estabelecimento.
- A Reserva pode ser alterada diretamente junto ao Estabelecimento, cujo contato telefônico está especificado na confirmação de Reserva enviada por e-mail.
- Em caso de interrupção da estada por opção do Hóspede, o preço total acordado será cobrado.
- Todas as Reservas são nominais e sob hipótese alguma poderão ser transferidas para terceiros, não importa se gratuitamente ou mediante pagamento ou em uma transação comercial.

Condições específicas podem ser aplicadas no contexto da venda por Estabelecimentos de Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

Ofertas promocionais: as ofertas promocionais podem ser feitas pelos Serviços. Se aplicável, os termos das ofertas serão mencionados na página dedicada à oferta e nos termos e condições da Tarifa Reservada.

Em relação à aplicação do Artigo L.121-21-8 do Código do Consumidor francês, o direito de desistência disposto no Artigo L.121-21 não se aplica.

#### **(iv) Horários de reserva para os Serviços**

Na maioria dos estabelecimentos, a venda on-line de acomodações por meio dos Serviços para no mesmo dia entre 20h30 e 22h (horário local do estabelecimento), dependendo da marca comercial. O Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento após esse horário para saber se há acomodações disponíveis.

Observe que a maioria dos Estabelecimentos CAMPANILE, PREMIÈRE CLASSE, KYRIAD, KYRIAD DIRECT e KYRIAD PRESTIGE fecham às 23h (horário local do Estabelecimento). Check-in tardio é possível; o Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento para se informar sobre os termos e condições.

O Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento correspondente para informar-se sobre os Termos e Condições de Estada.

Condições específicas podem ser aplicadas no contexto da venda por Estabelecimentos de Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

### **ARTIGO 4: PAGAMENTO**

#### **1 - Regras gerais**

- Todas as Reservas, não importando sua origem, devem ser pagas na moeda local do Estabelecimento, exceto quando disposto em contrário. O Hóspede deve entrar em contato com o Estabelecimento para informar-se sobre os Termos e Condições de Estada e as regras específicas para pagamento.
- Se o débito junto ao Estabelecimento for quitado em uma moeda que não seja aquela confirmada no momento da Reserva, o Hóspede arcará com as taxas de câmbio.
- Garantia bancária: para quaisquer Reservas feitas usando os Serviços, excluindo reservas que exigem pré-pagamento on-line, será solicitado ao Hóspede o número de seu cartão de crédito (e data de validade) como garantia. O cartão não será debitado e o pagamento pela estada será feito diretamente ao Estabelecimento na data da chegada ou partida (dependendo dos Termos e Condições de Estada de cada Estabelecimento), a menos que o Hóspede não vá ao Estabelecimento e caso não tenha cancelado sua Reserva com antecedência, de acordo com as condições de cancelamento da Tarifa Reservada.



- Pré-autorização bancária como garantia: cada Estabelecimento tem requisitos específicos de pré-autorização. Na data em que o Hóspede fizer o check-in, o Estabelecimento poderá solicitar uma pré-autorização do banco do Hóspede em seu cartão bancário para cobrir o custo da reserva, além de um montante fixo para cobrir as despesas incorridas durante a estada que não estão incluídas na tarifa reservada (como consumo de frigobar ou imposto de turismo) e qualquer dano ao quarto causado pelo Hóspede. A pré-autorização é um valor fixo, designado pelo Estabelecimento com base no número de quartos e diárias reservados. Esta quantia em dinheiro é indicada na conta do titular do cartão. Além de algumas raras exceções relacionadas a contratos celebrados entre bancos e fornecedores de terminais de pagamento (TPE), a pré-autorização do banco não é debitada. No entanto, dependendo do estabelecimento bancário, a solicitação de pré-autorização pode, temporariamente, reduzir o limite do cartão bancário usado pelo Hóspede para garantir o débito potencial ou pode aparecer como um débito pendente. Ao final da estada e após o pagamento da reserva, o Estabelecimento solicitará que a pré-autorização do banco do hóspede seja cancelada, a menos que a situação para a qual a solicitação foi feita realmente ocorra durante a estada. Geralmente, leva de vinte e quatro (24) a quarenta e oito (48) horas para liberar o valor pré-autorizado, mas, dependendo do banco do hóspede, pode levar até sete (7) dias úteis ou mais.
- Para ativar uma solicitação de pré-autorização, o Hóspede será solicitado a fornecer as informações do cartão bancário. O Hóspede é informado com antecedência sobre as características da solicitação de pré-autorização. Os dados do cartão bancário são armazenados pelo provedor de pagamento de acordo com uma política rigorosa de segurança de dados bancários. Caso o banco do Hóspede recuse a pré-autorização, a reserva não poderá ser garantida.
- Os Serviços trazem um certo número de ofertas promocionais, para as quais apenas o pré-pagamento on-line é oferecido ao Hóspede. OBSERVAÇÃO: neste caso, nenhuma alteração, cancelamento ou reembolso será possível e o valor total da estada será debitado do seu cartão bancário. Em relação à aplicação do Artigo L.121-21-8 do Código do Consumidor francês, o direito de desistência disposto no Artigo L.121-21 não se aplica.
- Em caso de pré-pagamento: reservas pré-pagas não são canceláveis/não reembolsáveis (exceto para o estabelecimento HOSHO, que oferece uma tarifa pré-paga flexível, cancelável e modificável). Do cartão bancário será debitado o valor total da estada, incluindo impostos (exceto impostos turísticos, que sempre são pagos pelo Hóspede no Estabelecimento) no dia da Reserva ou na data de check-in do Hóspede no Estabelecimento. O Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento para obter informações sobre a legislação aplicável.
- No Show (não comparecimento): caso o Hóspede não compareça no Estabelecimento no dia estipulado na Reserva, esta será considerada como cancelada e as condições de cancelamento da Tarifa Reservada se aplicarão. Do Hóspede será debitado o montante relativo à primeira diária ou estada completa, dependendo das condições da Tarifa Reservada.

Condições específicas podem ser aplicadas no contexto da venda por Estabelecimentos de Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

## **2 - Métodos de pagamento**

- Métodos de pagamento aceitos nos Serviços

Os pagamentos são feitos com cartão bancário nos Serviços.

Os pagamentos antecipados feitos nos Serviços on-line por cartão bancário são protegidos. Eles são coletados diretamente pelo Estabelecimento selecionado ou transitam pelo prestador de serviços de tecnologia do LOUVRE HOTELS GROUP, dependendo de critérios monetários e geográficos. Se for o caso, o Hóspede será redirecionado à página protegida do prestador de serviços de tecnologia para fazer o pagamento.

Pode ser que seja pedido ao Hóspede que apresente o cartão bancário com o mesmo número usado no momento da Reserva para garantia ou pré-pagamento da reserva. Do contrário, a Reserva pode não ser garantida.

Quando os pagamentos são coletados nos Serviços, diretamente pelos Estabelecimentos ou pelo intermediário tecnológico do LOUVRE HOTELS GROUP, os cartões bancários aceitos são Visa e Mastercard. Possivelmente, outras formas de pagamento serão aceitas, como Carte Bleue, American Express, AlliPay, WeChatPay e UnionPay. No caso de qualquer Reserva on-line e/ou pagamento, o Hóspede só poderá optar pelas formas de pagamento aceitas pelo Estabelecimento para o qual a reserva estiver sendo feita.

Condições específicas podem ser aplicadas no contexto da venda por Estabelecimentos de Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

- Proteção dos pagamentos realizados usando os Serviços:

para garantir a segurança dos pagamentos com cartão bancário nos Serviços, o Hóspede deve enviar ao LOUVRE HOTELS GROUP o criptograma visual (CVV) que aparece no verso do cartão bancário usado pelo Hóspede. A segurança do pagamento baseia-se na autenticação do Hóspede usando um código e na confidencialidade de todos os dados transmitidos por ele.

Qualquer pagamento que seja irregular, inoperante, incompleto ou fraudulento por motivos atribuíveis ao Hóspede resultará no cancelamento da Reserva às custas do Hóspede, sem prejuízo de qualquer ação civil ou criminal tomada contra ele.

- Dados da Reserva

Como parte da luta contra fraudes na Internet, as informações sobre a Reserva do Hóspede poderão ser enviadas a quaisquer partes apontadas pelas autoridades ou

escolhidas pelo LOUVRE HOTELS GROUP unicamente para os fins de verificação da identidade do Hóspede, validade da Reserva e da forma de pagamento utilizada.

Após essa inspeção, o LOUVRE HOTELS GROUP reserva o direito de solicitar uma cópia da carteira de identidade e/ou qualquer informação relacionada à identidade do Hóspede. O Hóspede tem o direito de acessar, retificar ou eliminar dados pessoais que forem processados pelo LOUVRE HOTELS GROUP de acordo com as cláusulas das políticas de proteção de dados pessoais disponíveis nos Serviços, clicando no link na página inicial dos Serviços (link ao final da página de Serviços).

- Formas de pagamento no Estabelecimento

As formas de pagamento aceitas (exceto dinheiro) são estas: Visa e Mastercard. Possivelmente, outras formas de pagamento serão aceitas, como: American Express, UnionPay etc.

O Hóspede é convidado a entrar em contato com o Estabelecimento para informar-se sobre as formas de pagamento aceitas.

Condições específicas podem ser aplicáveis como parte da venda pelos Estabelecimentos Parceiros. Neste caso, o Hóspede deve consultar o Artigo 5 dos Termos e Condições gerais.

## ARTIGO 5: Parceiros

### 1 - Vendas em sites de viagem externos

O LOUVRE HOTELS GROUP estabelece parcerias com sites de viagem externos.

As parcerias visam permitir ao Hóspede, mediante uso dos sites externos, pesquisar, escolher e reservar acomodações nos Estabelecimentos das várias marcas comerciais do LOUVRE HOTELS GROUP.

Nesse caso, o Parceiro é o principal ponto de contato do Hóspede para quaisquer assuntos relacionados a sua Reserva.

As Reservas feitas pelo Hóspede nos sites de viagem externos são feitas por meio de formulário de Reserva eletrônico, disponível nos websites e serviços para celulares dos respectivos sites externos.

Os termos e condições aplicáveis à estada do Hóspede no Estabelecimento selecionado são os termos e condições gerais do Estabelecimento. O Hóspede pode entrar em contato com o Estabelecimento para mais informações.

### Reservas nas marcas Parceiras

O LOUVRE HOTELS GROUP faz acordos de parceria com agentes externos e marcas de hotelaria e turismo: os Parceiros.

As parcerias visam permitir ao Hóspede pesquisar, selecionar e reservar acomodações nos Estabelecimentos das marcas de Parceiros do LOUVRE HOTELS GROUP usando os Serviços.

Se for o caso, o Hóspede entrará em um relacionamento contratual direto com o Parceiro com o qual fez uma Reserva.

A partir do momento em que o Hóspede fizer uma Reserva em uma marca Parceira usando os Serviços, ele reconhece que o LOUVRE HOTELS GROUP estará agindo como intermediário entre ele e o Parceiro na facilitação da Reserva usando os Serviços.

Ao Reservar em um Estabelecimento das marcas de Parceiros do LOUVRE HOTELS GROUP, o Hóspede é convidado a entrar em contato com o Estabelecimento selecionado para informar-se sobre seus Termos e Condições gerais de Estada.

O LOUVRE HOTELS GROUP encaminha os detalhes da Reserva do Hóspede em um e-mail de confirmação, que será enviado a este último em nome e a serviço do Parceiro.

As informações sobre as ofertas dos Parceiros exibidas nos Serviços têm como base as informações comunicadas pelos Parceiros ao LOUVRE HOTELS GROUP. Os Parceiros exibem suas ofertas nos Serviços por meio de um sistema de conectividade ou extranet.

O Hóspede reconhece e aceita que os Estabelecimentos das marcas de Parceiros são responsáveis pelas informações encaminhadas e pela atualização de suas tarifas, taxas, preços, disponibilidade, condições e outras informações exibidas nos Serviços.

O LOUVRE HOTELS GROUP não pode verificar ou garantir a exatidão, precisão ou minúcia das informações. Como resultado, o LOUVRE HOTELS GROUP não é responsável por quaisquer erros, interrupção no serviço e informações incorretas, enganosas ou erradas ou até mesmo a falta de informação por parte dos Parceiros.

Cada Parceiro cujas ofertas sejam disponibilizadas nos Serviços permanece responsável em todos os momentos pela exatidão, minúcia e precisão das informações de suas próprias ofertas, as quais estão exibidas nos Serviços, incluindo tarifas, preços, taxas, condições e disponibilidade.

Considera-se que a Reserva consiste na comunicação de um número de reserva ao Hóspede na tela de confirmação; o Hóspede recebe por e-mail a confirmação da Reserva.

Condições específicas das ofertas de Parceiros:

ao fazer uma Reserva com um Parceiro, o Hóspede aceita as condições aplicáveis da Tarifa Reservada (especialmente: alterações, cancelamento, "no-show", tarifas, políticas de reembolso, impostos, tarifas promocionais etc.).

As condições da Tarifa Reservada das marcas de Parceiros são as mesmas comunicadas pelos Parceiros ao LOUVRE HOTELS GROUP e que o LOUVRE HOTELS GROUP exhibe nos Serviços.

O LOUVRE HOTELS GROUP recomenda que o Hóspede entre em contato com o Estabelecimento para verificar as condições exibidas pelos Parceiros nos Serviços.

Formas de pagamento - Marcas de Parceiros:

quando possível, de acordo com os Serviços e o acordo existente entre o LOUVRE HOTELS GROUP e o Parceiro, o Hóspede terá a opção de pagar por sua Reserva diretamente nos Serviços (total ou parcialmente, de acordo com as condições da oferta do Parceiro) usando métodos seguros de pagamento on-line. No caso de certas Reservas, o intermediário tecnológico do LOUVRE HOTELS GROUP processará o pagamento em nome do Parceiro.

Os termos e condições gerais de venda dos Parceiros podem ser consultados nos links abaixo:

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

#### ARTIGO 6: TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICOS A OFERTAS PROMOCIONAIS E/OU OFERTAS ESPECIAIS

Em vários períodos do ano, o LOUVRE HOTELS GROUP lança ofertas promocionais e/ou especiais, nas quais tarifas e termos e condições específicos de venda se aplicam e que podem ser consultados destas formas:

- clicando na guia do Site ou do Aplicativo para Celulares correspondente à oferta promocional e/ou especial correspondente à Reserva do Hóspede;
- Com o Hóspede navegando no Site ou no Aplicativo para Celulares;
- Para se beneficiar de tais ofertas promocionais e/ou especiais que dão acesso a tarifas especiais (esportivas, terceira idade, corporativas), pode ser solicitado ao Hóspede que digite um código especial e específico que justifique a aplicação da tarifa em questão.

#### ARTIGO 7: TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PROGRAMAS DE FIDELIDADE

O LOUVRE HOTELS GROUP permite que os Hóspedes participem de seu programa de fidelidade. Os Termos e Condições gerais de uso e/ou compra, quando aplicável, podem ser consultados clicando nos links correspondentes nos Serviços. Os programas de fidelidade não são necessariamente válidos para uso com as marcas de Parceiros. O Hóspede é convidado a consultar os termos e condições gerais do programa de fidelidade em questão para se certificar.

#### ARTIGO 8: RESPONSABILIDADE

8.1 O LOUVRE HOTELS GROUP e o Hóspede se comprometem a satisfazer seus compromissos conforme estes Termos e Condições de boa-fé, sendo responsáveis pelos danos que possam causar à outra Parte no caso de violações pelas quais possam ser responsabilizados.

8.2 Ao fazer uma Reserva usando os Serviços, o Hóspede fica vinculado a uma relação contratual direta com o Estabelecimento. As condições aplicáveis a sua estada no Estabelecimento variam de acordo com o Estabelecimento. O Hóspede é convidado a entrar em contato com o Estabelecimento selecionado para informar-se sobre os Termos e Condições de Estada.

Particularmente, assim que o Hóspede faz uma Reserva usando os Serviços, o LOUVRE HOTELS GROUP age apenas na capacidade de intermediário entre o Hóspede e o Estabelecimento ao encaminhar os detalhes da Reserva ao Estabelecimento e enviar ao Hóspede um e-mail de confirmação em nome do Estabelecimento. O Hóspede reconhece e aceita que o LOUVRE HOTELS GROUP tem exclusivamente o papel de intermediário e, portanto, o LOUVRE HOTELS GROUP não pode ser responsabilizado por:

- uso de dados pelo Estabelecimento: O LOUVRE HOTELS GROUP, em sua capacidade de prestador de serviços de tecnologia, não tem qualquer controle sobre o uso dos dados do Hóspede pelo Estabelecimento.
- Ofertas: o Estabelecimento atualiza as Ofertas e, particularmente todas as suas tarifas, disponibilidade e outras informações relacionadas às Ofertas. O LOUVRE HOTELS GROUP se esforça para garantir a exatidão das Ofertas, especialmente em relação à disponibilidade, preço e descrições, mas não pode garantir a confiabilidade e minúcia das mesmas, ou mesmo se as Ofertas estão de acordo com as informações que possui. O Hóspede é convidado a entrar em contato com o Estabelecimento correspondente para informar-se sobre os Termos e Condições de Estada.
- Estadas reservadas: após o Estabelecimento confirmar a Reserva para o Hóspede por e-mail, ele se tornará o principal ponto de contato com o Cliente.

Em todos os casos, o Estabelecimento é o único responsável pela forma como a estada passa e, de modo mais geral, é o único responsável pelo relacionamento com o Hóspede, especialmente no que diz respeito à Oferta e à Reserva. O Hóspede deve entrar em contato com o Estabelecimento correspondente para informar-se sobre os Termos e Condições de Estada.

8.3 As fotografias exibidas nos Serviços são para fins informativos e não são contratuais. Mesmo que todos os esforços tenham sido feitos para garantir que todas as fotografias, representações gráficas e textos fornecidos para ilustrar os Estabelecimentos apresentados forneçam uma descrição tão correta quanto possível dos serviços propostos de acomodação, podem ocorrer variações, particularmente devido à mudança de mobiliário ou outras reformas.

8.4 A empresa LOUVRE HOTELS GROUP não pode ser responsabilizada pela não execução ou má execução da Reserva do Hóspede em caso de força maior, ato

imprevisível e insuperável de terceiros, ato do Hóspede, em particular, indisponibilidade da rede de internet, incapacidade de acessar os Serviços, intrusão externa, vírus de computador ou em caso de pré-pagamento não autorizado pelo banco portador.

8.5 Os links de hipertexto podem redirecionar para outros sites/serviços que não os do LOUVRE HOTELS GROUP, Sites das Marcas Comerciais e o Aplicativo para Celulares, que não aceita qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo desses sites e os serviços oferecidos.

8.6 O Hóspede reconhece os riscos associados do uso da Internet. O LOUVRE HOTELS GROUP fará o melhor que puder para assegurar o funcionamento adequado dos Serviços junto a seus fornecedores, mas não pode garantir que os Serviços estejam livres de anomalias ou defeitos. O LOUVRE HOTELS GROUP não pode, portanto, ser responsabilizado por danos resultantes do uso ou da impossibilidade, completa ou parcial, de utilização dos Serviços. Particularmente, ele não pode ser responsabilizado em caso de atendimento inexistente ou insatisfatório devido a ações do Hóspede, terceiros ou força maior.

8.7 Parceiros: o Hóspede é lembrado que, de acordo com o Artigo 5 dos Termos e Condições, os Parceiros são responsáveis pelas ofertas anunciadas nos Serviços. Nesse sentido, o LOUVRE HOTELS GROUP age como intermediário entre o Hóspede e o Parceiro.

O LOUVRE HOTELS GROUP encaminha os detalhes da Reserva do Hóspede em um e-mail de confirmação que será enviado a este último em nome e a serviço do Parceiro.

O LOUVRE HOTELS GROUP não pode verificar ou garantir a exatidão, precisão ou minúcia das informações. Como resultado, o LOUVRE HOTELS GROUP não é responsável por quaisquer erros, interrupção no serviço e informações incorretas, enganosas ou erradas ou até mesmo a falta de informação por parte dos Parceiros.

Cada Parceiro cujas ofertas sejam disponibilizadas nos Serviços permanece responsável em todos os momentos pela exatidão, minúcia e precisão das informações de suas próprias ofertas, as quais estão exibidas nos Serviços, incluindo tarifas, preços, taxas, condições e disponibilidade.

8.8 Qualquer Reserva ou pagamento que seja irregular, inoperante, incompleto ou fraudulento por motivos atribuíveis ao Hóspede resultará no cancelamento da Reserva às custas do Hóspede, sem prejuízo de qualquer ação civil ou criminal tomada contra ele.

8.9 Ao fazer uma Reserva e durante sua estada, o Hóspede compromete-se a não prejudicar os membros da equipe do Estabelecimento ou terceiros presentes no Estabelecimento de forma alguma. Tal comportamento pode levar o Estabelecimento a expulsar o Hóspede do Estabelecimento, sem que o Hóspede possa reclamar qualquer direito a compensação.

## ARTIGO 9: ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES

Os Termos e Condições aplicáveis são aqueles aceitos pelo Hóspede no momento da Reserva. No entanto, o LOUVRE HOTELS GROUP reserva o direito de alterar esses Termos e Condições a qualquer momento, sem notificar o Hóspede. Tais mudanças entrarão em vigor imediatamente. Qualquer uso dos Serviços subsequentes à alteração dos Termos e Condições implicará na aceitação pelo Hóspede das referidas alterações. Como resultado, recomenda-se que o Hóspede consulte regularmente estes Termos e Condições para informar-se quanto a tais mudanças e que imprima e guarde uma cópia dos Termos e Condições.

## ARTIGO 10: DADOS PESSOAIS

O LOUVRE HOTELS GROUP provavelmente coletará Dados Pessoais, particularmente dos Hóspedes (doravante, “**Sujeitos dos Dados**”) e especialmente durante o processo de Reserva e autenticação como parte das atividades de gestão de acesso e uso dos Serviços.

Para mais informações sobre a proteção de seus dados pessoais, os Hóspedes são convidados a consultar a Política de Confidencialidade, que pode ser acessada nos Serviços, Aplicativo ou com um clique nos links a seguir:

No Site : <https://www.louvrehotels.com/fr/donnees-personnelles>

Nos Sites das Marcas Comerciais:

- 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, 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>

No site do Programa de Fidelidade do LOUVRE HOTELS GROUP: <https://www.flavoursbenefit.com/fr-fr/politique-des-donnees-personnelles/>

## ARTIGO 11 - DIREITOS À PROPRIEDADE INTELECTUAL

Estes Termos e Condições não implicam nenhuma transferência de direitos de propriedade intelectual. O Hóspede se beneficia do direito de navegar e, em particular, de fazer Reservas usando os Serviços em todo o mundo e de acordo com as cláusulas destes Termos e Condições. As marcas e logos exibidos no Site são de propriedade intelectual do LOUVRE HOTELS GROUP. O uso das mesmas é proibido sem consentimento antecipado por escrito do LOUVRE HOTELS GROUP. A reprodução parcial ou total em qualquer mídia deste Site ou suas informações só é autorizada para fins pessoais. Os textos colocados na Internet por este Site, exceto se especificamente mencionados, são propriedade intelectual e legal do responsável pela publicação, o LOUVRE HOTELS GROUP. Esses textos podem ser citados de acordo com as condições do Artigo L.122-5 do Código de Propriedade Intelectual, e desde que o URL do Site esteja claramente indicado ou fornecido em forma de link



de hipertexto. Qualquer reprodução fotográfica do Site é de propriedade do LOUVRE HOTELS GROUP ou foi autorizada previamente por seu autor. Qualquer link direcionando para o Site foi autorizado previamente e qualquer link para este Site deve ser autorizado previamente por escrito.

## ARTIGO 12: TOTALIDADE E TÍTULOS

Estes Termos e Condições são suplementados pelos avisos legais, política de proteção de dados pessoais e política de cookies.

Como tais documentos serão alterados com o passar do tempo, a versão mais recente prevalecerá sobre as versões anteriores. Esses documentos contratuais se aplicam de forma a excluir qualquer outro documento elaborado pelo Hóspede, que não é vinculante para o LOUVRE HOTELS GROUP.

Este documento traz a totalidade das obrigações das Partes em relação aos tópicos abordados. Nenhum dos Termos e Condições gerais ou específicos comunicados pelo Hóspede pode ser incorporado a estes Termos e Condições.

Em caso de discrepância entre a confirmação da Reserva e os Termos e Condições gerais, as cláusulas da confirmação da Reserva serão as únicas aplicáveis para a obrigação em questão.

Em caso de dificuldade de interpretação entre qualquer título de uma cláusula e a cláusula em si destes Termos e Condições, o título será desconsiderado e o conteúdo da cláusula em questão prevalecerá.

## ARTIGO 13: FORÇA MAIOR

Força maior significa qualquer evento externo que seja imprevisível, inevitável e fora do controle do Hóspede ou do LOUVRE HOTELS GROUP. Esses casos de força maior ou eventos fortuitos são considerados como os geralmente reconhecidos pela jurisprudência dos tribunais franceses.

Nenhuma das partes poderá ser responsabilizada perante a outra caso não possa cumprir com as suas obrigações no caso de evento de força maior. Fica expressamente acordado que eventos de força maior suspendem, para as Partes, a obrigação de cumprimento de suas obrigações mútuas e que cada uma das partes assumirá seus respectivos custos.

## ARTIGO 14: RECLAMAÇÕES – SERVIÇOS PARA HÓSPEDES

Qualquer solicitação de informações ou reclamação sobre uma Reserva deve ser encaminhada ao Estabelecimento em questão, ao Serviço ao Hóspede do Parceiro ou ao Serviço ao Hóspede do LOUVRE HOTELS GROUP, que será responsável por garantir a mediação entre as Partes.

Estes são os contatos dos serviços de atendimento ao hóspede do LOUVRE HOTELS GROUP:

Por correio: Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 Puteaux

Por telefone: + 33 (0)1.73.21.98.99

Por e-mail: [relation@louvre-hotels.com](mailto:relation@louvre-hotels.com)

O Hóspede é convidado a enviar qualquer reclamação relacionada a uma estada o mais rápido possível, a fim de facilitar o processamento da mesma. Além disso, deve ter tomado o cuidado durante a estada de notificar qualquer aborrecimento, de forma a restringir suas possíveis consequências.

#### ARTIGO 15: BLOCTEL

De acordo com o Artigo L.223-1 do Código do Consumidor Francês, qualquer consumidor que não queira ser objeto de prospecção comercial por telefone pode se registrar gratuitamente em uma lista de indivíduos opostos à prospecção por telefone. Esta lista pode ser acessada através do seguinte site: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) .

#### ARTIGO 16: RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Após entrar em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Hóspede e não ter recebido uma resposta satisfatória dentro de 60 (sessenta) dias, você pode acionar o Mediador de Turismo e Viagem por e-mail, usando o formulário de indicação que pode ser encontrado no site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou por carta para este endereço:

Association de Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

17 avenue Carnot

75017 PARIS

O Hóspede também é informado da existência de uma plataforma europeia para Resolução de Litígios Online (“ODR”) que também pode consultar. O Cliente pode aceder-lhe a partir da seguinte ligação: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### ARTIGO 17: LEI APLICÁVEL

Estes Termos e Condições gerais são governados pelas leis da França. De acordo com o Artigo L.141-5 do Código do Consumidor, o consumidor pode, a seu critério, encaminhar a questão para qualquer um dos tribunais com jurisdição territorial de acordo com o Código de Processo Civil, o tribunal no local em que residia no momento da celebração do contrato ou onde ocorreram os eventos prejudiciais. As Partes farão o melhor para chegar a um acordo amigável.