

# citizenM — Conditions générales de vente

dernière mise à jour le : 21.12.2023

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont entre vous et citizenM et s'appliquent à toutes les réservations de chambres et salles de réunion (societyM) dans l'ensemble des établissements citizenM, à l'exception de toutes les autres conditions générales. Consultez la liste complète de nos hôtels citizenM et de leurs entités juridiques en cliquant [ici](#).

Vous consentez à effectuer vos réservations de bonne foi et pour un usage légitime uniquement par vous et les personnes qui vous accompagnent. Vous vous engagez, entre autres, à ne pas faire de la revente, présenter ou publier nos services de façon illicite sur des sites tiers, ou effectuer des réservations spéculatives, fausses ou frauduleuses ou toute autre réservation en prévision d'une demande.

## 2. Tarifs

### Tarifs des chambres

Le tarif convenu lors de la réservation est celui qui sera appliqué. Les repas, mini bars, boissons et autres suppléments ne sont pas inclus dans le tarif de nos chambres, sauf accord contraire. Le prix de la chambre doit être payé lors du check-in (sauf en cas d'annulation) ; tous les frais supplémentaires doivent être réglés au moment du check-out.

### Tarifs des salles de réunion

Le tarif convenu lors de la réservation de la salle de réunion est celui qui sera appliqué. Les repas et les boissons (autres que le café, le thé et l'eau) ne sont pas inclus dans le tarif de nos salles de réunion, sauf accord contraire. Sauf demande de votre part au moins deux jours avant la date de votre réservation, nous ne pouvons garantir la disponibilité de repas et de boissons.

### Taxes de séjour

Selon l'hôtel réservé, des taxes de séjour (taxes locale et/ou d'État) peuvent s'appliquer. Le montant de ces taxes de séjour (taxes locale et/ou d'État) peut varier entre le moment de la réservation et votre séjour.

### TVA et devise locale

Tous les tarifs sont TTC (taxes de séjour [taxes locale et/ou d'État] incluses pour tout séjour aux États-Unis), affichés dans la devise locale et doivent être payés dans cette même devise.

### Facture

Toute réservation donne lieu à l'émission d'une facture envoyée à l'adresse e-mail renseignée lors de la réservation. Aucune facture ne sera modifiée après le check-out.

## Paiement

Les hôtels citizenM n'acceptent pas les paiements en espèces. Les frais relatifs aux chambres, salles de réunion, pass journée, repas et boissons, ainsi qu'aux produits collectionM, sont débités de votre carte bancaire. Solo aceptamos pagos en efectivo en circunstancias excepcionales.

## **3. Annulation, modifications et non-présentation**

### Chambres

En fonction du plan tarifaire (« early bird », « flexible », « citizen »), vous avez la possibilité d'annuler ou de modifier votre réservation. Selon votre plan tarifaire, si l'annulation est impossible ou que vous ne vous présentez pas, une somme pouvant aller jusqu'au montant total TTC de votre séjour (aux États-Unis, taxes de séjour [taxes locale et/ou d'État] incluses) vous sera facturée sur la carte enregistrée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux détails des tarifs.

Si vous avez réservé par le biais d'une agence de voyages physique ou en ligne (comme Booking.com, Expedia ou Hotels.com), toute modification ou annulation de votre séjour doit être effectuée auprès de cette même agence.

### Salles de réunion

La modification ou l'annulation d'une réservation jusqu'à sept jours avant votre date d'arrivée n'entraîne aucuns frais. Dans le cas d'une annulation ou non-présentation dans les sept jours qui précèdent votre réservation, le montant total TTC (plus la taxe locale et la taxe d'État aux États-Unis) vous sera facturé comme frais d'annulation sur la carte enregistrée.

Vous pouvez ajouter, modifier ou annuler des services de restauration sans frais jusqu'à deux jours avant votre réservation. Dans le cas d'une annulation ou non-présentation dans les deux jours qui précèdent votre réservation, le montant total TTC (plus la taxe locale et/ou la taxe d'État aux États-Unis) vous sera facturé comme frais d'annulation sur la carte enregistrée.

### Remboursements

Les remboursements des frais prépayés sont généralement traités sous cinq jours ouvrables dès réception de votre demande d'annulation ou de modification de votre réservation.

## **4. Check-in (chambres)**

Chambres : à partir de 14h, ou 15h pour l'hôtel citizenM Taipei. Si une chambre est disponible en avance, vous pourrez arriver plus tôt. En fonction de l'hôtel, des frais pour check-in anticipé peuvent s'appliquer et doivent être réglés à votre arrivée.

## **5. Check-out (chambres)**

Chambres : au plus tard à 11h, ou à 12h pour l'hôtel citizenM Taipei. Si vous n'avez pas effectué votre check-out avant 11h (ou 12h pour l'hôtel citizenM Taipei), des frais pour check-out tardif

pourront être débités de la carte enregistrée. Si vous n'effectuez pas votre check-out avant 16h, une nuit supplémentaire pourra vous être facturée. Les frais non réglés seront prélevés sur la carte enregistrée.

Le jour de votre départ, nous pouvons garder vos bagages.

## **6. Check-out tardif (chambres)**

Chambres : En fonction de l'hôtel, le check-out tardif est possible moyennant des frais supplémentaires.

## **7. Écourter votre séjour**

Chambres : Si vous avez besoin d'écourter votre séjour et que vous avez opté pour un tarif « early bird », le montant total TTC de votre réservation (aux États-Unis, taxe locale et/ou taxe d'État comprises) vous sera facturé sur la carte enregistrée. Si vous avez opté pour un tarif flexible et souhaitez écourter votre séjour, veuillez en informer notre personnel dans les plus brefs délais, au plus tard avant 11h le jour de votre départ anticipé. Si vous nous en informez après 11h, nous facturerons sur la carte enregistrée des frais pour départ tardif ou une nuit supplémentaire (en fonction de l'heure de notification et de l'hôtel dans lequel vous séjournez). Pour plus d'informations, reportez-vous aux détails des tarifs.

## **8. Occupation de la chambre, enfants et lits supplémentaires**

Nous n'offrons pas de lits bébés ni de lits d'appoint. Nos chambres ne peuvent accueillir plus de deux personnes. Le séjour d'un enfant âgé de 10 ans ou moins constitue l'unique exception à cette règle.

## **9. Consommations achetées à l'extérieur**

Les consommations achetées à l'extérieur sont interdites dans nos salles de réunion societyM et dans les parties communes de nos hôtels citizenM, sauf accord préalable.

En cas de non-respect de cette condition, nous nous réservons le droit de facturer le prix d'une consommation équivalente disponible dans nos établissements.

## **10. Restriction d'âge**

Si vous avez moins de 18 ans et n'êtes pas accompagné(e) d'une personne majeure, nous nous réservons le droit de vous faire quitter notre hôtel.

## **11. Animaux de compagnie**

Les animaux autres que les animaux d'assistance ne sont pas admis. Les animaux de soutien émotionnel ne sont pas considérés comme des animaux d'assistance. Si vous ou votre groupe avez besoin d'un animal d'assistance, veuillez nous en informer à l'avance.

## 12. Interdiction de fumer et de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter au sein de nos hôtels. Tout manquement à cette règle entraînera une amende dont le montant vous sera facturé sur la carte enregistrée.

## 13. Droit de refus de prestation de service

### Refus de prestation de service

Nous nous réservons le droit de refuser la prestation de service ou de vous faire quitter notre hôtel, sans remboursement, si vous (i) êtes sous l'influence de l'alcool, de drogues, ou toute autre substance intoxicante, et agissez de manière irresponsable, (ii) perturbez la tranquillité des autres clients, (iii) cherchez à utiliser notre hôtel à des fins illégales, (iv) détruisez, endommagez, détériorez, ou menacez la propriété de l'hôtel ou ses clients, ou (v) dépassez ou permettez à des personnes de dépasser la capacité d'accueil maximale de nos chambres.

### Armes et armes à feu

Vous n'avez pas le droit de porter, garder ou posséder des armes à feu, munitions, couteaux, ou toute autre arme au sein de notre hôtel. Nous nous réservons le droit de refuser la prestation de service et de vous faire quitter notre hôtel si vous ne respectez pas ce règlement. Ce règlement ne s'applique pas aux agents des forces de l'ordre et au personnel militaire désigné, en service et qui doivent porter des armes à feu nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

### Alcool

Nous nous réservons le droit de ne pas servir d'alcool.

## 14. Dégradation des lieux

Tout vol et toute dégradation des chambres, salles de réunions ou installations par votre groupe vous seront facturés sur la carte de crédit enregistrée.

## 15. Effets personnels

Vous reconnaissez et acceptez que citizenM ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol ou détérioration de vos effets personnels. Si vous oubliez un objet à la fin de votre séjour, il est de votre responsabilité de venir le récupérer.

## 16. Wi-Fi

Notre réseau sans-fil est fourni « en l'état », sans aucune garantie expresse, ou implicite ou statutaire. Nous ne garantissons pas que l'accès à notre réseau sans-fil sera ininterrompu, rapide, sûr ou sans-erreur à tout moment, ou qu'il répondra à vos exigences. Nous ne pouvons être tenus responsables de la sécurité, de l'intégrité, de l'exactitude ou de l'exhaustivité de toute information que vous transmettez ou recevez en utilisant notre réseau sans-fil.

Notre réseau sans-fil vous est fourni à notre discrétion. Votre accès peut être bloqué,

suspendu ou résilié sans justification aucune.

Vous ne pouvez pas (i) utiliser notre réseau sans-fil à des fins illégales ou interdites, (ii) utiliser notre réseau pour y héberger un site web ou un autre serveur, envoyer ou faciliter l'envoi d'e-mails en masse ou collecter les données personnelles de tiers sans autorisation nécessaire, (iii) dépasser les limites habituelles de bandes passantes sur votre période d'utilisation de notre réseau, (iv) revendre ou tenter de revendre notre réseau sans-fil à un tiers.

Les données de navigation sont conservées dans un registre à des fins de suivi des performances du système, et pour permettre le traitement des délits et respecter les règles de sécurité de ce même système. Nous traitons les données personnelles que nous collectons en lien avec votre utilisation de notre réseau sans-fil conformément à notre [politique de confidentialité](#). En utilisant notre réseau sans-fil, vous consentez au traitement de vos données de navigation.

## **17. Droit à l'image**

Tout enregistrement audiovisuel, photographie, reproduction ou représentation d'images dans lequel apparaissent les locaux et bâtiments de nos hôtels utilisés à des fins autres que strictement personnelles doivent recevoir l'accord préalable de citizenM. Toute demande d'autorisation peut être adressée par e-mail à l'adresse [press@citizenm.com](mailto:press@citizenm.com).

## **18. Responsabilité de citizenM**

Les clauses 18 et 19 énoncent l'entière responsabilité de citizenM à l'égard de toute violation de ces conditions générales et toute représentation, déclaration ou acte délictuel ou omission, y compris toute négligence découlant de ou en relation avec ces conditions générales. Notre responsabilité à votre égard en cas de perte ou de détérioration contractuelle ou délictuelle, y compris par négligence, ne dépassera pas le montant des frais que vous nous avez payés. Par ailleurs, nous ne serons pas non plus redevables en cas de perte ou de détérioration spéciale, indirecte ou consécutive, quelle qu'en soit la cause (y compris par négligence). Aucune des présentes conditions générales n'exclura ou ne limitera la responsabilité de l'une des parties en cas de décès ou de blessure corporelle résultant de sa négligence ou d'une présentation déformée et frauduleuse des faits.

## **19. Cas de force majeure**

citizenM décline toute responsabilité et ne verse aucun dédommagement en cas de violation de ces conditions générales ou d'un retard ou de l'impossibilité de citizenM à fournir les services prévus en vertu du contrat, du fait de circonstances échappant à notre contrôle, notamment en cas de force majeure, catastrophe (naturelle), incendie, guerres et terrorisme, grèves, émeutes, troubles civils, règlements gouvernementaux, conflits sociaux, conditions climatiques extrêmes, ou tout autre événement, situation ou urgence de nature exceptionnelle et catastrophique, retards des transports, incapacité à fournir des services ou à obtenir les informations nécessaires ou l'accord des autorités.

## **20. Données à caractère personnel**

Lors de la réservation et au cours de votre séjour, citizenM collecte vos données personnelles. Vos données sont traitées conformément à notre [politique de confidentialité](#) ainsi qu'à toutes les lois et tous les règlements applicables. Si vous avez créé plusieurs comptes, nous pourrions les associer pour des raisons d'organisation, d'analyse, de prévention contre la fraude, de minimisation de données et de marketing.

Conditions spécifiques applicables lors de la réservation de chambres d'hôtel et de salles de réunion dans nos hôtels français: en cas de réservation d'une chambre d'hôtel ou d'une salle de réunion dans l'un de nos hôtels français, conformément à l'article L.223-1 du code de la consommation, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site Bloctel afin de ne pas faire l'objet de démarchage téléphonique, sauf dans le cas de sollicitations effectuées dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et relatives à l'objet de ce contrat.

## **21. Droit applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales et toute réservation effectuée dans le cadre de ces conditions sont soumises au droit néerlandais si vous avez réservé un hôtel situé en dehors des États-Unis. Si vous avez réservé un hôtel situé aux États-Unis, ces conditions générales ainsi que toute réservation effectuée dans le cadre de ces conditions sont soumises au droit de l'État de New York aux États-Unis, sans donner effet aux dispositions relatives au conflit de lois dans la mesure où ces dispositions entraîneraient l'application des lois de toute juridiction autre que celle de l'État de New York. Ce choix de juridiction ne porte pas atteinte à la protection du consommateur, qui est assurée par des dispositions auxquelles on ne peut déroger en vertu de la loi qui, en l'absence de juridiction établie, aurait été applicable dans votre pays de résidence. Les litiges seront soumis à la compétence non exclusive du tribunal d'Amsterdam, aux Pays-Bas.

Conditions spécifiques applicables à la réservation de chambres d'hôtel et de salles de réunion dans nos hôtels français : si vous rencontrez des difficultés lors de votre réservation ou de votre séjour, veuillez contacter citizenM. Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez recourir, conformément à l'article L. 612-1 et sous réserve de l'article L. 612-2 du code de la consommation, au médiateur de la consommation auquel appartient citizenM, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), afin de parvenir à un accord amiable. Le médiateur du consommateur peut être contacté soit en remplissant le formulaire fourni à cette fin sur le site Web AME CONSO sur l'onglet « Formulaire de saisie en ligne », soit par courrier adressé à AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris. Une telle demande doit être faite dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle la demande écrite a été envoyée à citizenM.

Conformément à l'article L. 616-2 du code de la consommation et au règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, vous pouvez également, si vous le souhaitez, utiliser la plateforme de résolution des litiges en ligne (ODR) proposée par la Commission européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Conformément à la clause de droit applicable ci-dessus, vous bénéficiez également de la protection offerte par les dispositions obligatoires du droit national de votre pays de résidence.

Par exception à la clause attributive de compétence ci-dessus, vous pouvez choisir de porter tout litige soit devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du pays où vous demeurez au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R.

## **22. Divers**

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité du consensus et de l'accord entre vous et citizenM en ce qui concerne leur objet. Si un tribunal compétent juge l'une des clauses de ces conditions générales comme entièrement ou partiellement invalide ou inapplicable, alors cette décision n'affectera pas la validité des autres clauses. Dans le cadre de ces conditions générales, aucune renonciation à une clause ou à une partie de celle-ci, par comportement ou autre, ne sera considérée comme et ne constituera pas une renonciation continue ou une renonciation à une autre clause ou à une partie de celle-ci. citizenM se réserve le droit d'amender, de modifier ou de compléter ces conditions générales à tout moment, sans préavis et quelle qu'en soit la raison. Dans ces circonstances, l'utilisation continue des services de citizenM constitue votre acceptation de tout amendement, modification ou complément.

21-12-2023