

citizenM - Terma & Syarat

terakhir dikemas kini pada: 21.12.2023

1. Skop

Terma dan syarat ini adalah di antara anda dan citizenM dan terpakai untuk semua tempahan bilik hotel atau bilik mesyuarat (societyM) di mana-mana hotel citizenM, dan tidak mengambil kira semua terma dan syarat umum yang lain. Sila rujuk senarai penuh hotel-hotel citizenM kami, dan entiti-entiti sah yang mengendalikan hotel-hotel ini.

Anda bersetuju bahawa anda akan membuat tempahan dengan niat yang baik untuk penggunaan yang sah oleh anda dan tetamu undangan anda sahaja dan bukan untuk tujuan lain, termasuk, tetapi tidak terhad kepada penjualan semula, menyalahgunakan pengagihan semula atau penyiaran di laman web pihak ketiga, atau membuat tempahan spekulatif, tempahan palsu atau penipuan atau sebarang tempahan dalam jangkaan permintaan.

2. Kadar

Kadar harga bilik

Kadar harga bilik yang dipersetujui semasa anda membuat tempahan akan digunakan untuk tempahan tersebut. Sajian, mini bar, minuman dan lain-lain tambahan tidak termasuk ke dalam caj harga bilik, melainkan ia telah dipersetujui terlebih dahulu. Caj untuk harga bilik perlu dibayar dengan penuh semasa anda mendaftar masuk (melainkan terdapat pembatalan); caj-caj yang lain perlu dibayar semasa mendaftar keluar.

Kadar harga bilik mesyuarat

Kadar harga bilik mesyuarat yang dipersetujui semasa anda membuat tempahan akan digunakan untuk tempahan tersebut. Sajian dan minuman (selain daripada kopi, teh dan air minuman) tidak termasuk ke dalam caj harga bilik mesyuarat, melainkan ia dipersetujui terlebih dahulu. Kami tidak boleh memberi jaminan bahawa makanan & minuman dapat disediakan jika tempahan adalah kurang dari dua hari sebelum tarikh tempahan anda.

Cukai tempatan

Anda mungkin akan tertakluk kepada cukai tempatan (seperti cukai bandar dan cukai negeri) di lokasi hotel yang anda tempah. Cukai tempatan tersebut mungkin berubah dari masa anda membuat tempahan hingga masa anda mendaftar masuk.

VAT (atau yang sebanding dengannya) dan matawang negara
Semua caj termasuk dengan VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) dan ianya akan dipaparkan dan perlu dibayar dengan matawang negara tersebut.

Invois

Invois akan dihantar ke alamat emel yang diberi semasa tempahan dibuat atau semasa daftar masuk. Invois tidak boleh diubah setelah mendaftar keluar.

Pembayaran

Semua hotel citizenM adalah tanpa tunai. Caj bilik hotel, caj bilik mesyuarat, pas harian, pembelian makanan & minuman dan barangan collectionM akan dicaj ke kad kredit anda. Hanya dalam keadaan luar biasa sahaja kami menerima pembayaran tunai.

3. Pembatalan, perubahan dan ketidakhadiran

Bilik

Bergantung pada pelan kadar (early bird, harga fleksibel, citizen) anda boleh membatalkan atau mengubah tempahan anda. Sekiranya pembatalan tidak dapat dilakukan atau ketidakhadiran anda, bergantung pada pelan kadar, sejumlah harga sehingga harga penginapan penuh termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke kad kredit anda yang tersimpan di dalam fail kami. Untuk maklumat lanjut, lihat butiran pelan kadar masing-masing.

Sekiranya anda telah menempah bilik melalui penggunaan agensi pelancongan atau agensi pelancongan dalam talian (seperti Booking.com, Expedia dan Hotels.com), anda perlu membatalkan atau mengubah tempahan anda melalui agensi yang telah anda gunakan untuk membuat tempahan.

Bilik mesyuarat

Tiada caj akan dikenakan jika pembatalan atau perubahan yang dibuat ke atas tempahan anda dilakukan sekurang-kurangnya tujuh hari sebelum tarikh tempahan. Sekiranya terdapat pembatalan atau ketidakhadiran berlaku dalam tempoh tujuh hari sebelum tarikh tempahan anda, nilai penuh tempahan anda termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang tersimpan di dalam fail kami sebagai bayaran pembatalan.

Makanan dan minuman boleh ditambah, diubah, atau dibatalkan tanpa sebarang caj dikenakan, sehingga dua hari sebelum tarikh tempahan. Sekiranya terdapat pembatalan atau ketidakhadiran berlaku dalam tempoh dua hari sebelum tarikh tempahan anda, nilai penuh tempahan anda termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang tersimpan di dalam fail kami sebagai bayaran pembatalan.

Bayaran balik

Bayaran balik untuk prabayaran, secara umumnya akan diproses dalam masa lima hari bekerja selepas anda memohon untuk membuat pembatalan atau perubahan pada tempahan anda.

4. Daftar masuk (bilik)

Bilik: dari pukul 2 petang; untuk citizenM Taipei dari pukul 3 petang. Jika ada bilik yang tersedia untuk pendaftaran awal, anda boleh mendaftar masuk lebih awal. Tertakluk kepada hotel, pembayaran untuk pendaftaran awal mungkin dikenakan semasa mendaftar masuk.

5. Daftar keluar (bilik)

Bilik: tidak lewat daripada pukul 11 pagi; untuk citizenM Taipei, tidak lewat daripada pukul 12 tengah hari. Jika anda tidak mendaftar keluar pada pukul 11 pagi (atau 12 tengah hari bagi citizenM Taipei), pembayaran untuk mendaftar keluar lewat akan dicaj ke kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami. Jika anda masih tidak mendaftar keluar pada pukul 4 petang, caj tambahan satu malam mungkin dikenakan. Baki terbuka akan dicaj kepada kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami.

Kami boleh menyimpan bagasi anda pada tarikh anda ingin mendaftar keluar.

6. Daftar keluar lewat (bilik)

Bilik: Tertakluk kepada hotel, daftar keluar lewat mungkin dibenarkan dengan pembayaran tambahan.

7. Memendekkan tempoh penginapan

Bilik: Jika anda perlu memendekkan tempoh penginapan anda dan anda telah menempah kadar early bird, jumlah penuh tempahan anda termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami. Jika anda perlu memendekkan tempoh penginapan anda dan anda telah membayar kadar fleksibel, sila beritahu kakitangan kami dengan segera, tetapi sebelum pukul 11 pagi pada tarikh yang anda ingin mendaftar keluar tersebut. Jika anda memberitahu kami lewat daripada pukul 11 pagi, pembayaran untuk mendaftar keluar lewat atau caj untuk penginapan satu malam akan dikenakan (tertakluk kepada waktu pemberitahuan dan hotel di mana anda menginap ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami. Untuk maklumat lanjut, lihat butiran pelan kadar masing-masing.

8. Penghunian bilik, kanak-kanak dan katil tambahan

Katil bayi dan katil tambahan tidak disediakan. Kapasiti maksimum setiap bilik adalah 2 tetamu sahaja. Pengecualian hanya untuk kanak-kanak yang berumur 10 tahun ke bawah.

9. Makanan & minuman

Anda tidak dibenarkan makan atau minum sama sekali apa juga makanan atau minuman yang dibekalkan vendor luar, di kawasan societyM atau di kawasan awam di mana-mana hotel citizenM, melainkan ianya telah dipersetujui terlebih dahulu. Kami berhak untuk menambahkan caj tambahan dengan jumlah yang setara dengan produk setara yang terdapat di hotel kami sekiranya syarat ini dilanggar.

10. Had umur

Jika anda berumur 18 tahun ke bawah dan anda tidak ditemani oleh seseorang yang berumur 18 tahun ke atas, kami berhak mengusir anda dari hotel kami.

11. Haiwan peliharaan

Haiwan peliharaan selain daripada haiwan perkhidmatan tidak dibenarkan. Haiwan bantuan emosi tidak diiktiraf sebagai haiwan perkhidmatan. Sekiranya anda atau pihak anda memerlukan bantuan haiwan perkhidmatan semasa penginapan anda, sila maklumkan kami terlebih dahulu sebelum ketibaan anda.

12. Merokok dan vape tidak dibenarkan

Merokok dan vape tidak dibenarkan di dalam hotel kami. Jika anda didapati merokok atau menggunakan vape, denda akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami.

13. Hak untuk menolak dari memberi perkhidmatan

Penolakan perkhidmatan

Kami berhak untuk menolak perkhidmatan atau mengusir anda, tanpa bayaran balik, jika anda (i) berada di bawah pengaruh alkohol, dadah, atau bahan memabukkan yang lain dan bertindak secara tidak teratur, (ii) mengganggu ketenangan tetamu lain, (iii) menggunakan hotel kami untuk tujuan yang menyalahi undang-undang, (iv) memusnahkan, merosakkan, mencacatkan, atau mengancam kerosakan harta benda hotel atau tetamu atau (v) menyebabkan atau membenarkan penghunian bilik lebih dari jumlah maksimum yang dibenarkan.

Senjata api dan senjata

Anda tidak dibenarkan membawa, menyimpan atau memiliki senjata api, peluru, pisau atau apa-apa senjata semasa berada di dalam hotel kami. Kami berhak untuk menolak dari memberi perkhidmatan dan meminta anda meninggalkan hotel kami sekiranya anda didapati melanggar polisi ini. Polisi ini tidak terpakai kepada pegawai penguatkuasa undang-undang dan anggota tentera yang dilantik dan sedang bertugas dan diminta untuk membawa senjata api semasa menjalankan tugasnya.

Alkohol

Kami berhak untuk tidak menyediakan alkohol.

14. Kerosakan hotel

Jika terdapat apa-apa kerosakan pada bilik, bilik mesyuarat, atau premis hotel yang disebabkan oleh pihak anda sepanjang penginapan dan terdapat barang-barang yang hilang selepas anda meninggalkan premis kami, caj akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami.

15. Hilang dan jumpa

Anda mengakui dan bersetuju bahawa citizenM tidak akan bertanggungjawab atas barang yang hilang, rosak atau dicuri. Jika anda tertinggal sesuatu, ia adalah tanggungjawab anda untuk mendapatkannya semula.

16. Wifi

Rangkaian wayarles kami disediakan “sebagaimana adanya” tanpa apa-apa jenis jaminan, sama ada nyata, atau tersirat atau berkanun. Kami tidak menjamin bahawa akses ke rangkaian wayarles kami tidak akan terganggu, sentiasa tersedia, selamat atau bebas dari kesilapan pada setiap masa atau akan memenuhi keperluan anda. Kami tidak bertanggungjawab atas keselamatan, integriti, ketepatan atau kelengkapan setiap maklumat yang anda hantar atau terima semasa menggunakan rangkaian wayarles kami.

Penyediaan rangkaian wayarles kami adalah terpulang pada budi bicara kami. Akses anda mungkin disekat, ditangguhkan atau dihentikan di atas apa sahaja sebab.

Anda tidak dibenarkan (i) menggunakan rangkaian wayarles kami untuk tujuan yang menyalahi undang-undang atau yang dilarang, (ii) menggunakan rangkaian wayarles kami untuk menjadi tuan rumah web atau pelayan lain, menghantar atau memudahkan penghantaran e-mel pukal atau mengumpulkan data peribadi pihak ketiga tanpa persetujuan yang sewajarnya, (iii) melebihi jalur lebar biasa yang berkaitan dengan tempoh anda menggunakan rangkaian wayarles kami, (iv) menjual semula, atau cuba menjual semula, rangkaian wayarles kami kepada pihak ketiga.

Kami menyimpan log data lalu lintas teknikal aktiviti penggunaan anda untuk memantau prestasi sistem, tujuan penyelenggaraan, untuk tujuan memproses kesalahan jenayah dan keperluan keselamatan sistem. Kami memproses data peribadi yang dikumpulkan oleh kami sehubungan dengan penggunaan rangkaian wayarles kami oleh anda berdasarkan Dasar Privasi kami. Dengan menggunakan rangkaian wayarles kami, anda bersetuju dengan proses ini.

17. Rakaman dan fotografi

Sebarang rakaman audiovisual, penggambaran, pengeluaran semula atau perwakilan gambar termasuk premis dan bangunan hotel kami selain untuk kegunaan peribadi sepenuhnya adalah tertakluk kepada persetujuan kami terlebih dahulu. Kebenaran boleh didapati dengan menghubungi kami di press@citizenm.com.

18. Liabiliti citizenM

Klausa 18 dan klausa 19 ini menetapkan keseluruhan tanggungjawab citizenM berkenaan dengan pelanggaran terma dan syarat ini dan sebarang perwakilan, pernyataan atau tindakan yang menyakitkan atau kegagalan untuk memasukkan, termasuk kecuaiannya yang timbul disebabkan atau berkaitan dengan terma dan syarat ini. Liabiliti kami kepada anda untuk apa-apa kehilangan atau kerosakan dalam kontrak atau salah laku, termasuk kecuaiannya, tidak akan melebihi jumlah caj yang dibayar oleh anda kepada kami.

Kami juga tidak bertanggungjawab kepada anda di atas apa-apa kerugian atau kerosakan khas, tidak langsung atau berkaitan, tidak kira apa cara ia berlaku (termasuk kecuaiannya). Tidak ada apa-apa dalam terma dan syarat ini yang akan mengecualikan atau menyekat tanggungjawab salah satu pihak berkenaan dengan kematian atau kecederaan diri akibat kecuaiannya, atau kerana penyalahgunaan maklumat palsu.

19. Force majeure

citizenM tidak akan bertanggungjawab atau membayar ganti rugi untuk sebarang pelanggaran terma dan syarat ini atau kelewatan atau kegagalan untuk memberikan perkhidmatan yang dikontrak kerana keadaan di luar kawalan kami, seperti bencana alam, bencana (semula jadi), kebakaran, (tindakan) perang dan keganasan, mogok, rusuhan, kekacauan sivil, peraturan pemerintah, perselisihan industri, keadaan cuaca buruk atau kejadian, keadaan atau kecemasan yang luar biasa dan bencana lain, kelewatan pengangkutan, kegagalan perkhidmatan atau ketidakupayaan untuk mendapatkan maklumat atau persetujuan yang diperlukan dari mana-mana pihak berkuasa.

20. Privasi

Syarat khusus yang terpakai apabila membuat tempahan bilik hotel dan bilik mesyuarat di hotel kami di Perancis: Jika anda menempah bilik hotel atau bilik mesyuarat di salah sebuah hotel kami di Perancis, menurut artikel L. 223-1 kod pengguna, anda boleh mendaftar secara percuma dalam senarai pengecualian telefon di laman web Bloctel untuk mengelakkan daripada dihubungi melalui telefon, kecuali dalam hal panggilan yang dibuat dalam kerangka pelaksanaan kontrak semasa dan berhubung dengan tujuan kontrak ini.

21. Undang-undang dan bidang kuasa yang mentadbir

Syarat khusus yang terpakai apabila membuat tempahan bilik hotel dan bilik mesyuarat di hotel kami di Perancis: Jika anda menghadapi sebarang kesusahan dengan tempahan atau penginapan anda, sila hubungi citizenM. Jika penyelesaian tidak dapat dicapai, menurut artikel L. 612-1 dan tertakluk pada artikel L. 612-2 kod pengguna, anda boleh merujuk kepada pengantara pengguna yang citizenM menjadi ahli, iaitu l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dengan tujuan untuk mencapai persetujuan yang muafakat. Pengantara pengguna boleh dihubungi sama ada dengan mengisi borang yang disediakan untuk tujuan ini di laman web AME CONSO pada tab "Formulaire de saisie en ligne" atau melalui pos yang dialamatkan ke AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris. Permohonan sedemikian harus dibuat dalam tempoh satu (1) tahun dari tarikh permohonan bertulis dihantar kepada citizenM.

Menurut artikel L. 616-2 kod pengguna dan Peraturan (EU) No. 524/2013 Parlimen Eropah dan Majlis 21 Mei 2013, jika anda inginkan, anda juga boleh menggunakan platform penyelesaian pertikaian dalam talian (ODR) yang disediakan oleh Suruhanjaya Eropah. Platform ini boleh diakses di laman web berikut: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Berkaitan dengan fasal undang-undang yang ternyata di atas, anda juga mendapat perlindungan dari peruntukan mandatori undang-undang negara di negara kediaman anda.

Sebagai pengecualian kepada fasal bidang kuasa di atas, anda boleh memilih untuk membawa sebarang pertikaian sama ada ke salah satu mahkamah yang mempunyai bidang kuasa wilayah mengikut kod prosedur sivil, atau ke mahkamah di tempat anda tinggal ketika kontrak dimeterai atau ketika kejadian yang membawa kemudaratan berlaku, selaras dengan artikel R. 631-3 kod pengguna dan artikel 46 kod prosedur sivil.

22. Am

Terma dan syarat ini merangkumi keseluruhan persefahaman dan persetujuan antara anda dan citizenM berkaitan dengan perkara di dalam ini. Sekiranya ada ketentuan terma dan syarat ini, atau bahagiannya, didapati tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan oleh mahkamah yang kompeten bidang kuasanya, penentuan tersebut tidak akan mempengaruhi kesahihan peruntukan lain dari terma dan syarat ini, atau bahagiannya. Tidak ada pengecualian dari mana-mana ketentuan terma dan syarat ini, atau bahagiannya, sama ada dengan kelakuan atau sebaliknya, akan dianggap sebagai, atau akan menjadi, pengabaian berterusan atau pengabaian daripada peruntukan lain dari terma dan syarat ini, atau bahagiannya.

citizenM boleh meminda, mengubah atau menambah terma dan syarat ini pada bila-bila masa, dengan alasan apa pun dan tanpa notis, dan penggunaan berterusan perkhidmatan citizenM akan menjadi bukti penerimaan anda terhadap apa-apa pindaan, pengubahsuaian, atau tambahan tersebut.

21.12.2023