Conditions générales 21 août 2026

Cher citoyen, bienvenue !

Nous sommes ravis de vous accueillir parmi nous. Afin que chacun puisse profiter pleinement de son séjour, nous vous demandons de bien vouloir traiter notre hôtel, notre équipe et les autres clients avec soin et respect.

Si vous avez besoin de quoi que ce soit – que ce soit pour poser une question, demander des serviettes supplémentaires ou simplement obtenir un conseil sur la région –, notre équipe est à votre disposition 24 h/24 et 7 j/7. N'hésitez pas à nous contacter.

Afin que tout se passe au mieux et que chacun passe un excellent séjour, voici quelques conditions générales. Merci de prendre le temps de les lire.Nous vous souhaitons un séjour fantastique !

Assistance

Notre hôtel est ouvert en permanence ! Notre équipe est disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour répondre à tous vos besoins : n'hésitez pas à venir nous dire bonjour. Si vous avez une question ou si vous avez besoin d'un coup de main lors d'une évacuation d'urgence, faites-le-nous savoir : nous sommes là pour vous aider.

Vérification d'identité

CH Hotels

Tous les clients séjournant à l'hôtel – à l'exception des citoyens suisses – doivent présenter une pièce d'identité physique valide (pas de photocopies) lors de l'enregistrement. Nous acceptons tous les passeports internationaux, ainsi que les permis de conduire de l'espace Schengen et les cartes d'identité nationales. Le nom figurant sur la carte de crédit utilisée lors de l'enregistrement doit correspondre à celui de la pièce d'identité.

Hôtels FR

Tous les clients séjournant dans nos hôtels – à l'exception des citoyens français – doivent présenter une pièce d'identité physique valide (pas de photocopies) lors de l'enregistrement. Nous acceptons tous les passeports internationaux, ainsi que les permis de conduire de l'espace Schengen et les cartes d'identité nationales. Le nom figurant sur la carte de crédit utilisée lors de l'enregistrement doit correspondre à celui de la pièce d'identité.

Hôtels en Italie

Tous les clients séjournant dans nos hôtels doivent présenter une pièce d'identité physique valide (pas de photocopies) lors de l'enregistrement. Nous acceptons tous les passeports internationaux, ainsi que les permis de conduire de l'espace Schengen et les cartes d'identité nationales. Le nom figurant sur la carte de crédit utilisée lors de l'enregistrement doit correspondre à celui de la pièce d'identité.

Hôtels aux États-Unis

Tous les clients séjournant à l'hôtel doivent présenter une pièce d'identité physique valide (pas de photocopies) lors de l'enregistrement. Le nom figurant sur la carte de crédit utilisée lors de l'enregistrement doit correspondre à celui de la pièce d'identité. Nous acceptons toutes les pièces d'identité nationales délivrées par le gouvernement : passeport, permis de conduire, carte d'identité pour non-conducteurs, carte d'identité militaire en service actif, carte du ministère de la Défense (DoD), carte Global Entry et carte d'exonération fiscale.

Départ

Départ

Avant 11 h 00. Nous pouvons garder vos bagages le jour de votre départ. Des frais de départ tardif s'appliquent après 11 h 00. Après 16 h 00, une nuit supplémentaire pourra vous être facturée. Tout montant restant dû sera débité de la carte enregistrée dans nos dossiers.

Départ tardif

Le départ tardif peut être possible sur demande et sous réserve de disponibilité dans certains hôtels. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer : n'hésitez pas à nous en faire part à la réception et nous ferons de notre mieux pour vous satisfaire !

Occupation des chambres et enfants

Chaque chambre peut accueillir jusqu'à 2 personnes. Exception : 1 enfant âgé de 10 ans ou moins peut séjourner avec 2 adultes dans la même chambre.

Âge

Les clients de moins de 18 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

Surveillance des enfants

Pour la sécurité et le bien-être de tous les clients, les enfants âgés de 10 ans et moins doivent être accompagnés et surveillés par un adulte à tout moment lorsqu'ils se trouvent dans l'enceinte de l'hôtel, y compris dans les chambres, les piscines, les espaces communs et les espaces de loisirs. Nous nous réservons le droit de prendre les mesures appropriées si cette règle n'est pas respectée.

Animaux

Seuls les animaux d'assistance sont autorisés. Les animaux de soutien émotionnel ne sont pas concernés par cette politique.

Visiteurs

Après 23 h, seuls les clients enregistrés sont autorisés à rester dans l'hôtel afin de garantir un environnement sûr et reposant pour tous.

Bruit

Nous aimons nous amuser, mais veuillez respecter le calme après 23 h. Cela signifie pas de musique forte ni de fêtes dans les chambres, afin que chacun puisse profiter d'une bonne nuit de sommeil.

Nourriture et boissons

N'hésitez pas à consommer des plats et des boissons apportés de l'extérieur dans votre chambre. Toutefois, les plats et boissons provenant de l'extérieur ne sont pas autorisés dans nos espaces communs ni au societyM (sauf accord préalable).

Droit de refus de service

Nous nous réservons le droit de refuser de servir ou de demander à des clients de quitter les lieux (sans remboursement) s'ils :

- Sont sous l'emprise de l'alcool ou de substances et perturbent l'ordre public.
- Dérangent les autres clients.
- Utilisent l'hôtel à des fins illégales.
- Endommagent les biens ou menacent la sécurité.
- Dépassent la capacité d'accueil maximale de la chambre.

Nous pouvons également décider, à notre entière discrétion, de ne pas servir d'alcool.

Armes à feu et armes

Les armes à feu, les munitions, les couteaux et toute autre arme sont interdits dans nos hôtels. Les clients qui ne respecteraient pas cette règle pourraient se voir demander de quitter les lieux immédiatement, sans remboursement. Cette règle ne s'applique pas aux agents des forces de l'ordre ou au personnel militaire en service qui sont tenus de porter une arme.

Équipements de sécurité

Toute manipulation frauduleuse des alarmes incendie, des extincteurs ou de tout autre équipement de sécurité est dangereuse et passible d'une amende.

Interdiction de fumer et de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur de nos hôtels. En cas de constatation, des frais de nettoyage seront débités de votre carte enregistrée. Vous pourrez également être prié de quitter l'hôtel.

Substances illégales et drogues

Aucune substance illégale ni drogue n'est autorisée. Si nous en trouvons, nous contacterons les autorités et votre séjour prendra fin immédiatement (sans remboursement). Le montant total de votre réservation vous sera tout de même facturé.

Accès aux chambres

Afin de garantir la propreté et la sécurité des lieux, notre équipe peut entrer dans votre chambre à des heures raisonnables pour effectuer le ménage, des travaux d'entretien ou des contrôles de sécurité. En cas d'urgence, nous pouvons entrer dans votre chambre à tout moment.

Enregistrements et photographies

Tout enregistrement audiovisuel, séance photo, reproduction ou représentation de nos employés et des images, y compris des locaux et des bâtiments de nos hôtels, à des fins autres qu'un usage strictement privé, est interdit.

Interdiction de démarchage

Afin de garantir le confort de tous, il est interdit de démarcher, de faire de la promotion ou de vendre quoi que ce soit au sein de l'hôtel. Si vous constatez de tels agissements, veuillez en informer immédiatement notre équipe.

Comportement inapproprié

Tout comportement inapproprié ou menaçant peut entraîner votre expulsion et vous valoir d'être inscrit sur notre liste noire, ce qui signifie que vous ne pourrez plus séjourner dans aucun hôtel citizenM à l'avenir.

Dégâts

Tout dommage causé à votre chambre, aux salles de réunion ou aux parties communes de l'hôtel sera débité de la carte enregistrée dans notre système. Cela inclut également les objets manquants.

Objets perdus

Si vous avez oublié quelque chose, ne vous inquiétez pas : contactez-nous dès que possible. Indiquez-nous l'objet manquant et précisez les modalités de retrait que vous avez prévues, afin que nous puissions vous aider à le récupérer s'il a été retrouvé.

Responsabilité

Nous mettons tout en œuvre pour assurer votre sécurité et celle de vos effets personnels, mais nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, de dommage, de vol ou de préjudice indirect survenant pendant votre séjour. Notre responsabilité est limitée au montant que vous nous avez versé. Cette disposition ne limite ni n'exclut aucun élément que la loi nous interdit d'exclure, tel que la responsabilité en cas de blessure ou de décès causé par notre négligence.

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales seront régies et interprétées conformément au droit néerlandais si vous avez réservé un hôtel situé en dehors des États-Unis d'Amérique. Si vous avez réservé un hôtel situé aux États-Unis d'Amérique, les présentes conditions

générales seront régies et interprétées conformément aux lois de l'État de New York, aux États-Unis d'Amérique, sans donner effet aux dispositions relatives aux conflits de lois de cet État, dans la mesure où ces dispositions entraîneraient l'application des lois d'une juridiction autre que celles de l'État de New York. Ce choix de loi ne porte pas atteinte à la protection des consommateurs garantie par les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui, en l'absence de tout choix, aurait été applicable dans le pays où vous résidez. Les litiges survenant en dehors des États-Unis seront soumis à la compétence non exclusive du tribunal compétent d'Amsterdam, aux Pays-Bas. Les litiges survenant aux États-Unis seront portés devant et tranchés exclusivement par tout tribunal de l'État de New York ou tribunal fédéral siégeant dans l'arrondissement de Manhattan, dans la ville de New York.

Conditions spécifiques applicables lors de la réservation de chambres d'hôtel et de salles de réunion dans nos hôtels français : Si vous rencontrez des difficultés concernant votre réservation ou votre séjour, veuillez nous contacter. Si aucune solution ne peut être trouvée, vous pouvez, conformément à l'article L. 612-1 et sous réserve de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, saisir le médiateur de la consommation auquel nous adhérons, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), en vue de parvenir à un accord à l'amiable. Le médiateur de la consommation peut être contacté soit en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'AME CONSO, dans l'onglet « Formulaire de saisie en ligne », soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris. Une telle demande doit être formulée dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle la réclamation écrite nous a été adressée.

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, recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) mise à disposition par la Commission européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : https://webgate.ec.europa.eu/odr/. En ce qui concerne la clause de droit applicable mentionnée ci-dessus, vous bénéficiez également de la protection offerte par les dispositions impératives du droit national de votre pays de résidence. Par dérogation à la clause de compétence susmentionnée, 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 lieu où vous résidiez au moment de la conclusion du contrat ou au moment où le fait dommageable s'est produit, conformément à l'article R. 631-3 du code de la consommation et à l'article 46 du code de procédure civile.

.