

Conditions générales 28 octobre 2025

*La présente déclaration de confidentialité est une traduction non officielle. En cas de divergence, la version anglaise prévaudra.

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 (questions, serviettes supplémentaires ou simplement des conseils sur la région), notre équipe est à votre disposition 24h/24 et 7j/7. N'hésitez pas à la contacter. Afin que tout se passe bien et que chacun passe un excellent séjour, voici quelques conditions générales. Merci de prendre le temps de les lire. Nous vous souhaitons un excellent séjour !

Assistance

Notre hôtel est toujours ouvert ! Notre équipe est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour vous aider dans tous vos besoins. N'hésitez pas à venir nous voir. Si vous avez une question ou si vous avez besoin d'aide 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 photocopie) 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 figurant sur la pièce d'identité.

Hôtels FR

Tous les clients séjournant dans l'établissement, *à l'exception des citoyens français*, doivent présenter une pièce d'identité physique valide (pas de photocopie) 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 figurant sur la pièce d'identité.

Hôtels IT

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

Hôtels aux États-Unis

Tous les clients séjournant dans l'établissement doivent présenter une pièce d'identité physique valide (pas de photocopie) lors de l'enregistrement. Le nom figurant sur la carte de crédit utilisée lors de l'enregistrement doit correspondre à celui figurant sur 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-conducteur, carte d'identité militaire en service actif, carte du ministère de la Défense (DoD), carte d'entrée internationale et carte d'exonération fiscale.

Départ

Départ

Avant 11 h. Nous pouvons garder vos bagages le jour de votre départ. Des frais de départ tardif s'appliquent après 11 h. Après 16 h, une nuit supplémentaire peut être facturée. Tous les frais en suspens seront facturés sur la carte enregistrée.

Départ tardif

Le départ tardif peut être disponible sur demande et sous réserve de disponibilité dans certains hôtels. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Il suffit de nous le demander 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 nos 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 zones de loisirs. Nous nous réservons le droit de prendre les mesures appropriées si cette politique 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 peuvent rester à l'hôtel afin de garantir un environnement sûr et relaxant pour tous.

Bruit

Nous aimons nous amuser, mais veuillez rester silencieux après 23 h. Cela signifie qu'il est interdit de mettre de la musique forte ou d'organiser des fêtes dans les chambres, afin que tout le monde puisse passer une bonne nuit de sommeil.

Nourriture et boissons

N'hésitez pas à consommer des aliments et des boissons provenant de l'extérieur dans votre chambre. Cependant, ils ne sont pas autorisés dans nos espaces publics ni au societyM (sauf accord préalable).

Droit de refuser le service

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

- Sont sous l'influence de l'alcool ou de stupéfiants et perturbent le calme.
- Dérangent les autres clients.
- Utilisent l'hôtel à des fins illégales.
- Endommagent les biens ou menacent la sécurité.
- Dépassent la capacité maximale de la chambre.

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

Armes à feu et armes

Les armes à feu, munitions, couteaux ou armes de toute sorte sont interdits dans nos hôtels. Les clients qui ne respectent pas cette règle peuvent être priés de quitter les lieux immédiatement, sans remboursement. *Cette règle ne s'applique pas aux forces de l'ordre ou au personnel militaire en service qui sont tenus de porter une arme.*

Équipement de sécurité

Il est dangereux de manipuler les alarmes incendie, les extincteurs ou tout autre équipement de sécurité, et cela est passible d'une amende.

Interdiction de fumer et devapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur de nos hôtels. Si vous êtes pris en flagrant délit, des frais de nettoyage seront débités de votre carte enregistrée. Vous pourrez également être prié de quitter l'hôtel.

Substances illégales et drogues

Les substances illégales et les drogues sont interdites. 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, notre équipe peut entrer dans votre chambre à des heures raisonnables pour effectuer le ménage, l'entretien ou des contrôles de sécurité. En cas d'urgence, nous

pouvons entrer dans votre chambre à tout moment.

Enregistrement et photographie

Tout enregistrement audiovisuel, prise de photos, reproduction ou représentation d'images incluant les locaux et les bâtiments de nos hôtels à des fins autres que strictement privées est interdit.

Pas de sollicitation

Afin de garantir le confort de tous, il est interdit de solliciter, de promouvoir ou de vendre quoi que ce soit dans l'hôtel. Si vous constatez un tel comportement, veuillez en informer immédiatement notre équipe.

Comportement inapproprié

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

Domages

Tout dommage causé à votre chambre, aux salles de réunion ou aux espaces de l'hôtel sera facturé sur votre carte enregistrée. Cela inclut également les objets manquants.

Objets trouvés

Si vous avez oublié quelque chose, ne vous inquiétez pas, contactez-nous dès que possible. Indiquez-nous l'objet que vous avez perdu et précisez les dispositions que vous avez prises pour le récupérer, afin que nous puissions vous aider à le retrouver s'il a été retrouvé.

Responsabilité

Nous faisons de notre mieux 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 dommages indirects pendant votre séjour. Notre responsabilité est limitée au montant que vous nous avez versé. Cela ne limite ni n'exclut tout ce que la loi nous interdit, comme la responsabilité en cas de blessure ou de décès causés par notre négligence.

Loi 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 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 est sans préjudice de la protection des consommateurs offerte 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 entendus et jugés exclusivement par tout tribunal de l'État de New York ou fédéral siégeant dans le borough de Manhattan,

dans la ville de New York.

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 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, faire appel au médiateur de la consommation auquel nous sommes affiliés, 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 web de l'AME CONSO, sous l'onglet « Formulaire de saisie en ligne », soit par courrier postal adressé à l'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 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, utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) mise en place 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 ci-dessus, vous bénéficiez également de la protection offerte par les dispositions impératives de la législation nationale de votre pays de résidence. À titre d'exception à la clause de compétence ci-dessus, vous pouvez choisir de porter tout litige soit devant l'un des tribunaux territorialement compétents en vertu du code de procédure civile, soit devant le tribunal du lieu où vous résidiez au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R. 631-3 du code de la consommation et à l'article 46 du code de procédure civile.