

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

ACCOR est une Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 602 036 444 dont le siège social est sis au 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 93 602 036 444 (ci-après « ACCOR »).

ACCOR est inscrite au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour sous le numéro IM091100035 dont le garant est : WHITE ROCK INSURANCE (Europe) PCC Limited – Vision Exchange Building - Triq it-Territorjals, Zone 1, Central Business District - Birkirkara CBD1070 – MALTA et l'assureur est : CHUBB - 31 place des Corolles – 92400 Courbevoie – France.

ACCOR édite et exploite les sites web <https://all.accor.com> (également disponible en version mobile), <https://apartmentsandvillas.accor.com> et <https://spa.accor.com>, sites de réservation hôtelière et d'autres services complémentaires (ci-après le « Site »).

(Pour nous contacter : [contact](#) ; téléphone : +33 (0)1 45 38 86 00)

## 1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles ACCOR permet à ses clients (ci-après le ou les « Client(s) ») de bénéficier de l'ensemble des services, notamment de réservation, disponibles sur le présent Site et décrits plus amplement ci-après (ci-après ensemble les « Services »).

Préalablement à toute réservation d'un Service sur le Site, le Client déclare (i) qu'il agit à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et (ii) avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales dont l'acceptation préalable est obligatoire pour la réservation de tout Service proposé sur le Site. Il est conseillé à tout Client de sauvegarder et d'imprimer les présentes Conditions Générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur. Le Client se doit également de consulter les Conditions Particulières qui figurent sur la liste des tarifs et qui sont propres à chaque Etablissement.

ACCOR se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les Conditions Générales pour prendre connaissance de toute modification

éventuelle. En tout état de cause, le Client ne sera lié que par la seule version des Conditions Générales en vigueur au moment auquel le Client effectue la réservation de son Service

Le Client est seul tenu de payer, le cas échéant, l'ensemble des moyens techniques lui donnant accès au Site.

## **2. DESCRIPTION DES SERVICES**

### **2.1 SERVICES ACCOR**

ACCOR offre sur son Site (i) des Services de réservation de chambres d'hôtels ou autres types d'hébergements (« Services d'Hébergement ») (2.1.1) et (ii) des services complémentaires auxdits Services (« Services Complémentaires ») (2.1.2).

Les Services d'Hébergement et les Services Complémentaires sont ci-après désignés ensemble les « Services Accor ».

#### **2.1.1 SERVICES D'HÉBERGEMENT**

Le Site permet la réservation de chambres dans les hôtels ou autres types d'hébergements exploités sous une enseigne ACCOR (ci-après ensemble les « Etablissements »).

Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options offertes, les conditions de paiement et les conditions particulières de vente applicable au tarif sélectionné (politiques de garanties, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, conditions du tarif membre, etc.) des Etablissements proposés sont présentés au cours du parcours de réservation tel que décrit à l'article 3 ci-après.

A cet égard, il est précisé que chaque Etablissement dispose de ses propres conditions particulières de vente applicable au tarif sélectionné également disponibles sur le Site (ci-après les « Conditions Particulières ») qui sont portées à la connaissance du Client avant toute réservation sur le Site. Ainsi, à titre d'exemple, pourront être détaillées dans les Conditions Particulières les horaires d'enregistrement et de départ, la politique de garantie, le délai d'annulation, l'accès au Wifi, les conditions spécifiques applicables aux enfants, l'admissibilité des animaux dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement (pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont jamais admis dans les salles de restauration).

Enfin, en application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au Client, à l'arrivée au sein de l'Etablissement, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

#### **2.1.2 SERVICES COMPLÉMENTAIRES**

Le Site permet également la réservation de Services Complémentaires, comme par exemple le petit-déjeuner, une bouteille de champagne à l'arrivée du Client ou le surclassement des Services d'Hébergement, un soin (défini comme une prestation proposée par un Etablissement, pouvant être un soin du corps ou du visage, un gommage, un modelage ou tout autre soin

proposé sur le catalogue de l'Etablissement et soumis à aux Conditions Particulières définies par l'Etablissement).

Les Services Complémentaires visent également les services de voyage au sens de l'article 3.1 de la Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, susceptibles de former avec les Services d'Hébergement soit une « prestation de voyage liées » ou soit un « forfait touristique » suivant les critères précisés par ladite Directive. Ces informations sont communiquées au Client préalablement à la réservation de ces services dans les Conditions Particulières spécifiques à chaque offre. Plus d'informations détaillant les droits des voyageurs dans ces circonstances sont disponibles à l'adresse suivante : <https://all.accor.com/information/legal/packages-partners-offers.fr.shtml#partners>.

Au sens de la Directive, la réservation d'une combinaison de services de voyage tels que l'hébergement, le transport, la location de voitures et autres services touristiques (visites, excursions, expériences, etc.) est susceptible de constituer des prestations de voyage liées ou un forfait touristique.

A titre d'exemples :

- Constituent des prestations de voyage liées la réservation d'une location de voiture proposée dans les 24 heures suivant une réservation d'un Service d'Hébergement.
- Constitue un forfait touristique la réservation d'un Service d'Hébergement associé à un soin de massage ; ou alors la réservation d'un Service d'Hébergement associé à la prestation de visite d'un vignoble d'une valeur d'au moins 25 % du Service d'Hébergement.

## **2.2 SERVICES PARTENAIRES**

ACCOR conclut des contrats de partenariat et de distribution avec des sites web de tiers (« Partenaires ») afin de permettre au Client, de rechercher, sélectionner et réserver des chambres dans les Etablissements des différentes marques distribuées par ACCOR sur le site web du partenaire (ci-après les « Services Partenaires »).

Les conditions de vente applicables à ces Services Partenaires sont disponibles sur le site web du Partenaire.

## **3. PARCOURS DE RÉSERVATION**

Le Client choisit tout Service présenté sur le Site ou ceux de ses partenaires en suivant le parcours prévu à cet effet.

### **3.1 RÉSERVATION DES SERVICES ACCOR**

Les réservations des Services Accor sont effectuées par le Client sur le Site. Le parcours de réservation varie suivant la navigation et la requête du Client ; il comprend les étapes suivantes pour la réservation de séjours avec un ou des Service(s) Complémentaire(s) :

- Etape 1 : le renseignement de critères de recherche d'une destination, d'un Etablissement et, le cas échéant, d'un ou plusieurs Services Complémentaires ;

- Etape 2 : les résultats et la sélection d'un Etablissement et, le cas échéant, d'un ou plusieurs Service(s) Complémentaire(s) ;

- Etape 3 : le détail et les caractéristiques du/des Service(s) sélectionné(s), notamment s'il s'agit d'un Service d'Hébergement : les caractéristiques de l'Hébergement (standing, taille de la chambre, TV, minibar, etc.), la durée du séjour, les options proposées (exemple : petit-déjeuner, accès wifi, etc.), le prix total de la réservation comprenant le détail des taxes applicables, le formulaire d'information légal en présence d'une prestation de voyage liées ou d'un forfait touristique, et toutes les Conditions Particulières applicables (politiques de garanties, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, etc.) ;

- Etape 4 : le récapitulatif de la réservation du/des Service(s) avec : (i) le rappel des caractéristiques principales (durée du séjour, caractéristiques du Service d'Hébergement et/ou du Service(s) Complémentaire(s), montant TTC avec le détail des taxes applicables) et, (ii) le renseignement par le Client de ses coordonnées : soit en s'identifiant sur un compte existant, soit en renseignant tous les champs obligatoires (indiqués par un astérisque) avec la possibilité de sauvegarder ces informations par la création d'un compte de membre du Site ou de membre du programme de fidélisation proposé par ACCOR ;

- Etape 5 : la finalisation de la réservation du/des Service(s) par le Client avec : (i) le renseignement des données de son moyen de paiement, soit en cas de prépaiement de la réservation, total, avant le séjour, soit en cas de demande de garantie de réservation des Services d'Hébergement et : (ii) la consultation et l'acceptation des Conditions Générales et des Conditions Particulières relatives à la réservation avant sa validation par le Client ;

- Etape 6 : la prise en compte de la réservation du/des Service(s) par ACCOR et l'Etablissement concerné ;

- Etape 7 : un courriel de confirmation de la réservation du/des Service(s) est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s), le(s) prix, les Conditions Particulières acceptées par le Client, la date de la réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et l'accès aux Conditions Générales ainsi que l'adresse de l'Etablissement auprès duquel le Client peut présenter ses réclamations.

Toute réservation est réputée formée dès le clic par le Client de la page « finaliser votre réservation » (i) en cas d'une réservation prépayée, sur le bouton « Payer » ou (ii) en cas d'une réservation à payer au sein de l'Etablissement, sur le bouton « Confirmer ».

Le Client peut effectuer une réservation de Services Accor au nom d'une ou plusieurs autre(s) personne(s), dans la limite de 7 (sept) chambres maximum sauf exception prévue dans les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales et / ou dans les Conditions Particulières de chaque Etablissement. Au-delà, la réservation effectuée par le Client sera soumise aux conditions applicables aux groupes et disponibles sur [meetings.accor.com](https://meetings.accor.com). Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires etc., il est nécessaire de se rendre dans la rubrique « Solutions Professionnelles » du Site [all.accor.com](https://all.accor.com).

Pour la réservation de soin sur le Site spa.accor.com, le parcours est composé des étapes suivantes :

- Etape 1 : le renseignement de critères de recherche d'une destination, d'un Etablissement et d'un soin ;
- Etape 2 : les résultats et la sélection d'un Etablissement et, le cas échéant, d'un Service Complémentaire ;
- Etape 3 : le détail et les caractéristiques du/des Service(s) sélectionnés, notamment s'il s'agit d'un soin : les caractéristiques de la prestation, le prix total de la réservation comprenant le détail des taxes applicables, et toutes les Conditions Particulières applicables (politiques de garanties, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, etc.) ;
- Etape 4 : le récapitulatif de la réservation du/des soin(s) avec : (i) le rappel de ses caractéristiques principales et (ii) le renseignement par le Client de ses coordonnées soit en s'identifiant sur un compte existant, soit en renseignant tous les champs obligatoires (indiqués par un astérisque) avec la possibilité de sauvegarder ces informations par la création d'un compte de membre du Site ou de membre du programme de fidélisation proposé par ACCOR ;
- Etape 5 : la finalisation de la réservation du/des soin(s) par le Client avec en cas de demande de prépaiement du montant total de la réservation avant le soin, (i) le renseignement des données de son moyen de paiement puis, (ii) avant validation de la réservation, la consultation et l'acceptation par le Client des Conditions Générales et le cas échéant des Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières de chaque Etablissement ;
- Etape 6 : la prise en compte de la réservation du/des Service(s) par ACCOR et l'Etablissement concerné ;
- Etape 7 : un email de confirmation de la réservation du/des Service(s) est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s), le(s) prix, les Conditions Particulières acceptées par le Client, la date de la réservation effectuée et l'accès aux Conditions Générales (incluant les informations relatives au service après-vente) et les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales si applicables le cas échéant ainsi que l'adresse de l'Etablissement auprès duquel le Client peut présenter ses réclamations.

Toute réservation est réputée formée dès le clic par le Client de la page « finaliser votre réservation » en cas d'une réservation prépayée, sur le bouton « Payer ».

Le Client peut effectuer une réservation de soin au nom d'une ou plusieurs autre(s) personne(s), dans la limite d'un soin par réservation.

### **3.2 RÉSERVATION DES SERVICES PARTENAIRES**

Les réservations effectuées par le Client via les Services Partenaires se font par l'intermédiaire du site web et les services mobiles de chaque Partenaire. La réservation se fait directement entre le Client et les Partenaires, suivant les étapes du site web et des services mobiles des Partenaires.

## **4. PRIX ET PAIEMENT**

### **4.1 PRIX**

Les prix afférents à la réservation des Services sont indiqués avant, pendant et après la réservation.

Pour les Services d'Hébergement, les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée sauf exception prévue dans les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales et / ou dans les Conditions Particulières de chaque Etablissement.

Lors de la confirmation de la réservation d'un Service, le prix total est indiqué au Client en montant TTC dans la devise commerciale de l'Etablissement (qui dans certains cas peut être différente de la monnaie locale de l'Etablissement) et n'est valable que pour la durée indiquée sur le Site.

Si le débit du prix total de la réservation du Service s'effectue à l'Etablissement dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du Client. A noter que si une conversion de la monnaie confirmée sur la réservation en une autre monnaie apparaît sur le Site, elle est donnée à titre purement indicatif et non contractuel, compte tenu notamment de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour à l'Etablissement. Sur la base du prix total en euros, celui-ci est converti conformément au taux de change du jour fourni par la société DEVISEA. Le détail du taux de change est disponible à l'adresse suivante : <https://www.nationalchange.com/flux-accor-120.xml>.

Sauf mention contraire sur le Site, les options (par exemple, petit déjeuner, demi-pension, pension complète etc.) qui ne sont pas proposées au moment de la réservation du Service ne sont incluses dans le prix.

La taxe de séjour, présentée lors du parcours de réservation du Service, est à régler directement sur place auprès de l'Etablissement, sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne avant le séjour où ce montant peut être inclus.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur le prix indiqué à la date de facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur le prix indiqué à la date de la facturation.

Enfin, certaines offres promotionnelles sont uniquement disponibles sur le Site sont vendues exclusivement sur internet et en aucun cas à la réception de l'Etablissement.

De manière générale, les prix affichés sur le Site sont déterminés via une pratique de gestion fine des prix. Ils peuvent varier notamment selon la période de réservation (réservation anticipée ou proche de la date de séjour), les dates de séjour recherchées (jours de semaine / week-end, de la saison, des vacances scolaires, des jours fériés, des événements, etc.), en fonction de l'importance de la demande attendue ou encore d'autres facteurs tels que le contexte géopolitique, climatique ou économique.

En cas d'offres promotionnelles, les promotions affichées s'appliquent sur le tarif standard du jour proposé par l'Etablissement et qui aurait été applicable en l'absence de promotion.

## **4.2 MEILLEUR PRIX GARANTI**

Si le Client trouve moins cher ailleurs dans les 24 heures suivant sa réservation sur le Site et au plus tard 48 heures avant la date d'arrivée prévue à l'Etablissement, ACCOR et/ou les Etablissements s'engage(nt) à s'aligner sur le tarif le plus bas et offre(nt) une remise à hauteur de (i) 10% pour Fairmont, Raffles et Swissôtel et (ii) 25 % pour les autres marques éligibles. Les conditions d'éligibilité à cette offre et la procédure à suivre pour en bénéficier sont décrites au sein des [conditions générales "Meilleur Prix Garanti »](#). Elle n'est pas applicable à la réservation de services de soin seul.

## **4.3 PAIEMENT**

### **4.3.1 Dispositions générales**

Le Client communique ses données de paiement soit (i) pour prépayer la réservation avant le séjour, (ii) soit au titre de garantie de la réservation, (iii) soit au titre de la procédure de check-out en ligne proposée dans le cadre du Service Enregistrement en ligne telle que décrit au paragraphe 4.4 ci-dessous, en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL) lorsqu'il s'agit d'une carte bancaire, le numéro de carte bancaire, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement via les plateformes de paiement ci-après mentionnées.

ACCOR a choisi OGONE / Ingenico Payment Services (i.e. Payment Service Provider) / Cybersource / Adyen / Stripe / Banque Casino / Silkpay / Sharegroop / Asiapay / FirstData afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La carte de paiement du Client fait l'objet d'un examen de validité par ces partenaires et peut être refusée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie etc. En cas de problème, le Client devra se rapprocher de sa banque d'une part, et de l'Etablissement ou de toute autre entité, d'autre part, pour confirmer sa réservation du Service et son mode de paiement.

Les moyens de paiement en ligne (cartes, wallet, etc.) disponibles et mentionnées sur la page de paiement du Site, peuvent être les cartes Visa et Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Post Finance, ELO, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat, Sharegroop, Banque Casino. Cette liste est susceptible d'évoluer.

Des moyens de paiement supplémentaires peuvent être prévus dans les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales et / ou dans les Conditions Particulières de chaque Etablissement.

En cas de paiement à l'Etablissement ou toute autre entité, chaque Etablissement ou toute autre entité peut accepter des moyens de paiements différents mais le Client doit présenter à l'Etablissement la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. L'Etablissement pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Les membres du programme de fidélisation ALL – Accor Live Limitless peuvent utiliser leurs points pour réserver sur le Site tout ou partie d'un Service Accor éligible suivant les conditions décrites au programme de fidélisation.

Une facture sera envoyée sous format électronique à l'adresse e-mail communiquée par le Client lors de sa réservation ; si le Client souhaite recevoir une facture sous format papier, il devra expressément le demander à l'Etablissement concerné.

### **4.3.2 Prépaiement**

Le prépaiement s'entend de tout paiement effectué au moment de la réservation par le Client. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation du Service comprend le montant total indiqué lors de la réservation (en ce compris toutes les taxes applicables, à l'exception des taxes de séjour pour les Etablissements non classés) et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client, tel que décrit à l'article 4.1 ci-dessus.

### **4.3.3 Garantie bancaire**

La garantie de la réservation par la carte bancaire s'entend de la prise des données de paiement du Client lors de la réservation. La carte bancaire du Client n'est pas débitée et le paiement du séjour s'effectue directement auprès de l'Etablissement le jour de l'arrivée ou du départ selon l'Etablissement, sauf si le Client ne se présente pas à l'Etablissement et qu'il n'a pas préalablement annulé sa réservation selon les conditions d'annulation du tarif réservé.

### **4.3.4 Pré-autorisation**

Il appartient à chaque Etablissement de définir les règles relatives à la pré-autorisation. Si le Client n'a pas prépayé en ligne son séjour, l'Etablissement pourra, le jour de l'arrivée du Client, faire une demande d'autorisation (appelée également « pré-autorisation ») auprès de la banque du Client sur la carte bancaire pouvant aller jusqu'au montant de la réservation et un montant forfaitaire permettant de couvrir d'éventuelles consommations ou dépenses du Client sur place (petit déjeuner s'il n'est pas inclus dans le tarif, restaurant, bar, taxe de séjour le cas échéant, etc.). Ce montant forfaitaire est déterminé par l'Etablissement en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées.

Exemple : 2 nuits à 130 euros + 40 euros estimés pour les extras = demande d'autorisation de 300 euros.

La demande de pré-autorisation n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client, qui vient temporairement réduire le plafond de la carte bancaire utilisée pour garantir la possibilité du débit ultérieur. Dans certains cas, en fonction de la banque du Client, la demande de pré-autorisation peut toutefois apparaître



comme un débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée. Lorsque la demande de pré-autorisation a été activée et confirmée par la banque soit :

- le Client se présente auprès de l'Etablissement, le paiement de l'intégralité du séjour s'effectue directement auprès de l'Etablissement le jour de l'arrivée ou du départ selon l'Etablissement qui procède par la suite à une demande de relâche de la demande de pré-autorisation auprès de la banque du Client. Les éventuelles consommations ou dépenses du Client consommées sur place seront à payer par le Client le jour de son départ auprès de l'Etablissement ;
- le Client ne se présente pas auprès de l'Etablissement au premier jour de sa réservation, l'Etablissement transmet à la banque du Client une demande de débit.

Dans de rares cas, la demande de pré-autorisation peut se traduire par un débit par la banque du Client avant même que le débit réel ne soit effectif. Dans ce cas, le débit ne se fera pas deux fois. Le solde, s'il est en faveur du Client, sera recredité automatiquement par la banque au Client.

Si la réservation est annulée après que la demande de pré-autorisation a été activée conformément aux conditions d'annulation du tarif réservé, une demande d'annulation de la demande de pré-autorisation est automatiquement envoyée à la banque du porteur de la carte utilisée. Dans de rares cas, cette annulation pourra apparaître comme un remboursement. Il est à noter que la prise en compte de la libération du montant préautorisé (ou remboursement) prend habituellement vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures mais le délai peut atteindre sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du porteur.

Pour activer une demande de pré-autorisation, le Client est invité à communiquer ses données de carte bancaire dans le cadre de la prise de garantie de la réservation. Le Client est préalablement informé des caractéristiques de la demande de pré-autorisation. Les données de carte bancaire sont uniquement conservées par le prestataire de paiement de ACCOR, dans le cadre d'une stricte politique de sécurité des données bancaires.

Si le Client a prépayé en ligne son séjour et n'a pas bénéficié du Service Enregistrement en ligne (Online Check-In et Fast Check-Out selon l'article 4.4 ci-dessous), l'Etablissement pourra demander au Client lors de son arrivée une pré-autorisation en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

Si le Client n'a pas prépayé en ligne son séjour et qu'aucune pré-autorisation n'a été demandée au Client lors de la réservation, l'Etablissement pourra demander au Client, lors de son arrivée une pré-autorisation en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

#### **4.3.5 Non-présentation du Client**

Sauf exception prévue dans les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales et / ou dans les Conditions Particulières de chaque Etablissement, en cas de non-présentation du Client au premier jour de sa réservation d'un Service d'Hébergement, la réservation du Client sera intégralement annulée et l'Etablissement remettra les Services d'Hébergement réservés à la vente :

- Dans le cas où la réservation faisant l'objet d'une non-présentation est une réservation non

annulable et/ou non échangeable et/ou non remboursable, l'Etablissement conservera, à titre d'arrhes au sens des articles 1590 du Code civil et L 214-1 du Code de la consommation dans leurs versions en vigueur, la totalité des sommes payées par le Client lors de sa réservation.

- Dans le cas où la réservation faisant l'objet d'une non-présentation est une réservation annulable et/ou échangeable et/ou remboursable garantie par carte bancaire, l'Etablissement débitera la carte bancaire fournie au moment de la réservation du montant TTC de la première nuit réservée. Les nuits supplémentaires (au-delà de la première nuit) seront annulées sans frais.

Le Client est informé que dans une telle hypothèse, l'Etablissement remettra ses chambres à la vente. Le Client n'aura droit à aucun remboursement ou quelconque indemnisation. Au moment du prépaiement d'une réservation non annulable / non échangeable / non remboursable, le montant d'arrhes qui est débité comprend le montant total indiqué lors de la réservation et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client, tel que décrit à l'article 4.1 ci-dessus.

#### **4.4 SERVICE ENREGISTREMENT EN LIGNE (ONLINE CHECK-IN ET FAST CHECK-OUT)**

Pour utiliser le service Enregistrement en ligne, le Client doit respecter, sans réserve, les dispositions prévues au présent article.

Pour faciliter et accélérer l'arrivée et/ou le départ du Client de l'Etablissement, ACCOR a mis en place le service Enregistrement en ligne, une procédure numérique permettant de digitaliser son check-in et/ou check-out, avant son séjour et sous réserve que sa réservation soit éligible à ce service.

Le Client recevra une réponse de l'Etablissement quant à la possibilité de bénéficier de ce service dans les 2 jours suivant sa demande.

Dans certains cas, le check-in en ligne ne peut être réalisé que si le check-out est également effectué en ligne. Dans cette hypothèse, le Client demeure libre de refuser le check-out en ligne (aussi appelé « fast check-out »), ce qui annulera la demande de check-in réalisée en ligne ainsi que plus globalement le service Enregistrement en ligne.

Dans les cas où le check-out en ligne n'est pas obligatoire, le Client peut réaliser le check-in en ligne et le check-out à l'Etablissement.

Le check-out en ligne se traduit par une demande d'autorisation (appelée également « préautorisation ») auprès de la banque du Client. Cette procédure consiste en une garantie valable pour un montant estimé du séjour et donne une autorisation de paiement à l'Etablissement sur la base des dépenses réelles du Client à concurrence du montant autorisé. Seul le montant réel de la facture sera débité par l'Etablissement à partir du départ du Client à la fin de son séjour, sans nécessiter la présence physique du Client ni une nouvelle validation de sa part.

Le montant de la demande de pré-autorisation comprend le montant de la réservation et un montant forfaitaire permettant de couvrir d'éventuelles consommations ou dépenses du Client sur place (petit déjeuner s'il n'est pas inclus dans le tarif, restaurant, bar, taxe de séjour le cas échéant, etc.). Ce montant forfaitaire est déterminé par l'Etablissement en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées.

Exemple : 2 nuits à 130 euros + 40 euros estimés pour les extras = demande d'autorisation de 300 euros.

La demande de pré-autorisation n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client, qui vient temporairement réduire le plafond de la carte bancaire utilisée pour garantir la possibilité du débit ultérieur. Dans certains cas, la demande de pré-autorisation peut toutefois apparaître comme un débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée.

Lorsque la demande de pré-autorisation a été activée et confirmée par la banque, à la fin du séjour, l'Etablissement transmet à la banque du Client une demande de débit correspondant au montant de la facture :

- si la Facture est inférieure au montant de la demande de pré-autorisation, le débit réel de la carte sera égal au montant réellement dû par le Client. Le plafond de la carte sera alors réajusté (libéré) par la banque du Client compte tenu de cette différence (avec un délai variable suivant les banques) ; Exemple : Demande de pré-autorisation de 300 euros, facture finale de 260 euros = débit de 260 euros et annulation de la demande de pré-autorisation pour les 40 euros restants.

- si la facture est supérieure au montant de la demande de pré-autorisation, celle-ci sera utilisée dans sa totalité par l'Etablissement. Le reliquat des dépenses sera débité en complément sur la même carte. Deux débits sont donc effectués sur le compte du Client. L'un correspond au montant de la demande de pré-autorisation et l'autre au complément. Il est néanmoins conseillé au Client de repasser à la réception pour régulariser le montant de la demande de pré-autorisation ou payer directement. Exemple : Demande de pré-autorisation de 300 euros, Facture finale de 320 euros = débit de 300 euros + débit de 20 euros.

Dans certains Etablissements, la monnaie utilisée par l'Etablissement pour la facture peut être différente de celle utilisée pour la demande de pré-autorisation. Dans ce cas, le montant réellement débité peut également différer du montant de la demande d'autorisation compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de la demande de pré-autorisation et la date de la facture.

Dans de rares cas, la demande de pré-autorisation peut se traduire par un débit par la banque du Client avant même que le débit réel ne soit effectif. Dans ce cas, le débit ne se fera pas deux fois. Le solde, s'il est en faveur du client, sera recredité automatiquement par la banque au Client.

Si le Client, sur proposition de l'Etablissement, a souhaité prépayer l'ensemble de son séjour à son arrivée, les éventuelles dépenses additionnelles au sein de l'Etablissement ne pourront être rajoutées sur le compte de la chambre et seront à payer directement au moment des consommations.

Si la réservation est annulée après que la demande de pré-autorisation a été activée, une demande d'annulation de la demande de pré-autorisation est automatiquement envoyée à la banque du porteur de la carte utilisée. Dans de rares cas, cette annulation pourra apparaître comme un remboursement.

Il est à noter que la prise en compte de la libération du montant préautorisé (ou remboursement) prend habituellement vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures mais le délai peut atteindre sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du porteur.

Pour activer une demande de pré-autorisation, le Client est invité à communiquer ses données de carte bancaire dans le cadre de sa souscription au Service. Le Client est préalablement informé des caractéristiques de la demande de pré-autorisation et la demande de pré-autorisation n'est activée qu'avec son accord. Les données de carte bancaire sont uniquement conservées par le prestataire de paiement de ACCOR, dans le cadre d'une stricte politique de sécurité des données bancaires.

Si le Client a communiqué ses données de carte bancaire dans le cadre d'une réservation garantie :

- il est invité à utiliser cette même carte pour activer sa demande de pré-autorisation et dans ce cas, il donne simplement son accord pour activation et saisit son cryptogramme visuel.
- il reste libre de choisir une autre carte bancaire pour sa demande de pré-autorisation et, dans ce cas, il est invité à ressaisir les données de la nouvelle carte choisie.

Dans le cas où le Client ne procède pas à une réservation garantie mais qu'il active une demande de pré-autorisation et que celle-ci est confirmée, alors sa réservation devient par nature une réservation garantie par la carte utilisée pour la demande de pré-autorisation. Dans le cas d'un refus bancaire concernant la demande de pré-autorisation, ou d'une interruption technique n'ayant pas permis à la demande de pré-autorisation d'être activée, le Client devra effectuer la pré-autorisation lors de son arrivée au sein de l'Etablissement. L'échec de la demande de pré-autorisation en ligne n'a pas d'impact sur la réservation qui conserve l'état dans lequel elle était avant que le Client ne fasse son Enregistrement en ligne (réservation garantie par la carte choisie au moment de la réservation ou bien réservation non garantie). En tout état de cause, le Client recevra un courriel pour l'informer du statut de sa réservation. Lorsque la banque du Client utilise le système de sécurité dit « 3D Secure », un SMS peut être envoyé par la banque à son Client mentionnant un débit sur le compte du Client. Il ne s'agira en aucun cas d'un débit immédiat.

## **5. ANNULATION OU MODIFICATION DE LA RÉSERVATION D'UN SERVICE**

Sauf exception prévue dans les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales et / ou dans les Conditions Particulières de chaque Etablissement.

Pour les Services d'Hébergements (réservation de chambres au sein d'un Etablissement ou autres types d'hébergements), il est rappelé au Client qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, et ce conformément à l'article L. 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation qui exclut ce droit pour les contrats portant sur des prestations de services d'hébergement et/ou de soins qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Pour chaque réservation de Service, les Conditions Particulières précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les arrhes (les sommes versées en avance) ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les Conditions Particulières.

Lorsque les Conditions Particulières le permettent :

- l'annulation de la réservation d'un Service peut s'effectuer directement sur le Site par l'intermédiaire de la rubrique « Consultez ou annulez votre réservation » ;

- la modification de la réservation d'un Service peut s'effectuer directement auprès de l'Etablissement, dont les coordonnées notamment téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique. En cas d'interruption d'un Service du fait du Client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement avant le séjour, aucun remboursement ne sera accordé.

En présence d'un Service d'Hébergement, sauf stipulation expresse contraire prévue dans les Conditions Particulières, le Client doit quitter la chambre de l'Etablissement avant l'horaire indiqué par l'Etablissement, généralement 12.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

## **6. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client est seul responsable de son choix des Services sur le Site et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de ACCOR ne peut être recherchée à cet égard. Le Client est également seul responsable des informations communiquées au moment de la création de son compte et/ou de toute réservation d'un Service. ACCOR ne saurait être tenue responsable en cas d'informations erronées ou frauduleuses communiquées par le Client. En outre, seul le Client est responsable de l'utilisation de son compte et de toute réservation effectuée, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part. A cet égard, ACCOR devra être immédiatement avertie de tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse de courrier électronique au service client dont les coordonnées sont précisées à l'article 9.

Le Client s'engage à utiliser le Site et les Services qui y sont proposés en respectant la réglementation applicable et les présentes Conditions Générales. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, ce dernier est responsable des dommages causés par lui à ACCOR ou aux tiers. A ce titre, le Client s'engage à garantir ACCOR contre l'ensemble des réclamations, actions ou recours de toute nature qui pourraient en résulter et à l'indemniser de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

Le Client, en particulier, s'engage en réalisant une réservation définitive d'un Service, à en payer le prix et à respecter les Conditions Particulières y afférentes. En effet :

- Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation du Service aux frais du Client, sans préjudice de toute action qu'ACCOR pourrait tenter à l'encontre de ce dernier

- Le Client ne doit pas inviter au sein de l'Etablissement une personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'Etablissement.

- Le Client ne doit pas apporter au sein de l'Etablissement (chambres et zones communes) de boissons ou de nourriture provenant de sources extérieures, à moins que l'Etablissement l'ait clairement autorisé au préalable.

- Le Client ne doit pas fumer dans les pièces communes de l'Etablissement et ne peut fumer que dans les chambres qui ont été classées en tant que « fumoir » et réservées à l'avance en tant que tel. Certains Etablissements sont 100 % non-fumeurs ; ce qui signifie que dans cette hypothèse, il est interdit de fumer au sein de l'Etablissement, y compris dans les chambres.

- Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l'Etablissement et ne doit pas compromettre la sécurité de l'Etablissement ou des personnes qui s'y trouvent.

- Plus largement, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'Etablissement ainsi que le non-respect du Règlement Intérieur de l'Etablissement, amènera le directeur de l'Etablissement et/ou tout autre prestataire du Service à demander au Client de quitter les lieux sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter du prix des Services consommés avant de quitter les lieux.

- Les mineurs ne peuvent séjourner au sein d'un Etablissement qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité personnelle. Si l'accompagnateur est un adulte autre que les parents, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale des parents de l'enfant. L'Etablissement pourra demander ces éléments.

- Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Etablissement (notamment le réseau Wifi) ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Etablissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'Etablissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées. ACCOR se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client.

## **7. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE ACCOR**

ACCOR s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site et aux Services proposés en respectant les Conditions Générales et à agir avec diligence et compétence et mettre tout en œuvre, dans une limite raisonnable, afin de remédier à tout dysfonctionnement porté à sa connaissance.

ACCOR pourra cependant se trouver dans l'obligation de suspendre momentanément le Site sans préavis, notamment pour des raisons techniques de maintenance, sans que ceci n'entraîne sa responsabilité.

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité d'ACCOR ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, dont, sans que cette liste soit limitative :

- la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet ;
- la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon fonctionnement du Site et/ou de la réservation des Services.

Le Site peut renvoyer vers des liens hypertextes d'autres sites web édités et gérés par des tiers pour lequel ACCOR dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites web et aux services qui y sont proposés. A cet égard, il est précisé que les partenaires sont responsables de la promotion des offres diffusées sur leurs propres sites web. La décision de consulter des sites web tiers relève donc de la pleine et entière responsabilité du Client.

Les Etablissements sont exploités par des sociétés juridiques distinctes de la société ACCOR. ACCOR et les Etablissements sont liés par un contrat au titre duquel ACCOR met à disposition un savoir-faire hôtelier, des marques et divers services parmi lesquels des services de distribution, de vente, de marketing et de fidélisation. ACCOR étant un mandataire de l'Etablissement, le Client ne pourra aucunement rechercher la responsabilité de ACCOR ou de toute société du groupe ACCOR pour des manquements imputables à l'Etablissement. Les informations relatives à l'Etablissement sont disponibles (i) dans le courriel de confirmation de réservation et (ii) sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site.

## **8.FORCE MAJEURE ET DÉLOGEMENT**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent. Sont considérés comme cas de force majeure les cas habituellement reconnus par la jurisprudence de la Cour de cassation. Si le cas de force majeure venait à durer plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, les présentes Conditions Générales pourront être résiliées par l'une quelconque des parties sans qu'aucune d'entre elles ne puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts. En cas de force majeure, d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de réaliser le Service et

notamment de mettre la chambre de l'Etablissement réservée à disposition du Client, l'Etablissement pourra se réserver la possibilité de faire héberger, totalement ou partiellement, le Client dans un Etablissement de catégorie équivalente ou réaliser un Service, de même nature, sous réserve de l'accord préalable du Client. Les dépenses raisonnables relatives au transfert (éventuel coût supplémentaire de la chambre, du transport et d'un appel téléphonique) entre les deux Etablissements sont à la charge de l'Etablissement initialement choisi.

## **9. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS**

- Pour effectuer une réservation d'un Service disponible sur le Site, le Client peut contacter du lundi au dimanche, de 8h00 à 22h00 (heure de Paris), notre centrale de réservation au 0825 88 00 00 (Service 0,18 euros par minute + prix d'un appel local).

- Pour toutes questions liées à la bonne exécution d'un Service réservé sur le Site (demandes d'informations complémentaires, de modification ou d'annulation d'une réservation), le Client est invité à contacter directement l'Etablissement concerné : les coordonnées de l'Etablissement sont indiquées (i) dans le courriel et la page de confirmation de réservation et (ii) sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site.

- Pour toutes remarques et/ou pour toutes réclamations relatives à une réservation d'un Service sur le Site (plainte, inexécution ou mauvaise exécution du Service), le service client est à votre disposition :

- Par téléphone, du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 (heure de Paris), au 0805 50 40 30 (service et appel gratuits) ou au numéro indiqué dans les Conditions spécifiques aux Etablissements sous enseigne Thalassa Sea & Spa en Annexe 1 des présentes Conditions Générales.
- Sur internet, via la rubrique [Espace assistance](#) où un formulaire de contact est à votre disposition ;
- Par courrier postal, à l'adresse suivante : Accor Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - France

Pour faciliter le traitement des réclamations, il est conseillé d'adresser les réclamations au service client relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services par écrit dans les huit (8) jours après la date de réalisation du Service.

Dans ses relations avec le service client, le Client s'engage à rester courtois et à ne pas formuler de propos désobligeants vis-à-vis notamment d'ACCOR, des Etablissements, des entités de son groupe ou de ses employés ou collaborateurs, dans le respect des règles de bon sens et de politesse. ACCOR se réserve le droit d'engager toute mesure appropriée à l'encontre du Client en cas de comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment fâcheux, malveillant ou insultant) à l'égard notamment d'ACCOR, des Etablissements, des entités de son groupe ou de ses employés ou collaborateurs.

## **10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Lorsque le Client utilise le Site, notamment lorsqu'il effectue une réservation, ACCOR et les entités du groupe ACCOR mettent en œuvre des traitements de données à caractère personnel



dans les conditions décrites dans la « Charte de Protection des données personnelles » accessible dans la rubrique « Données personnelles » présente dans le bandeau inférieur du Site ou en cliquant sur le lien suivant : « Charte de Protection des données personnelles »

Le Client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et informations par la présence d'un astérisque.

À défaut de renseigner une information identifiée comme obligatoire, ACCOR pourrait ne pas être en mesure d'enregistrer une réservation, gérer la participation du Client au programme de fidélité et gérer les réclamations de ce dernier.

Ainsi, les informations collectées dans le cadre de la réservation du Client sont destinées à ACCOR, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (notamment aux prestataires de paiement en ligne) et aux Etablissements pour les besoins de l'exécution de la réservation ou de la prise de mesures précontractuelles. Dès lors que les garanties prévues par la réglementation applicable ont bien été mises en place, les données du Client pourront être transférées depuis l'Europe vers des pays n'assurant pas, du point de vue de l'Union européenne, un niveau équivalent de protection des données.

Afin de sécuriser les opérations de paiement, les entités du groupe ACCOR mettent en particulier en œuvre un traitement de données personnelles destiné à déterminer le niveau de risque de fraude associé à chaque transaction. A cette occasion, ACCOR et les Etablissements peuvent recourir aux prestations fournies par le prestataire du groupe ACCOR en matière de prévention des risques pour affiner leur analyse. En fonction des résultats des analyses menées, le groupe ACCOR pourra prendre des mesures de sécurité, en particulier demander au Client l'utilisation d'un autre canal de réservation ou d'un autre mode de paiement. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'exécution de la réservation ou, si le résultat de l'analyse ne garantit pas la sécurité de la commande, de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement générant un défaut de paiement pourra entraîner l'inscription du Client dans le fichier des incidents du groupe ACCOR, ce qui peut conduire le groupe ACCOR à bloquer des paiements futurs ou à effectuer des contrôles supplémentaires.

Le Client peut à tout moment exercer les droits dont il dispose au titre de la réglementation en matière de protection des données personnelles. Toutes les informations utiles à cette fin sont indiquées dans la « Charte de Protection des données personnelles ».

## **11. DIVERS**

La saisie des informations bancaires requises ainsi que l'acceptation des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières par voie électronique constitue un contrat électronique entre les parties qui vaut preuve entre les parties de la réservation du Service et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite réservation.

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune autre condition communiquée par le Client ne pourra s'y intégrer.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, les

Conditions Particulières seront les seules applicables pour l'obligation en cause. En cas de contradiction entre d'une part, les conditions générales, de quelque nature que ce soit, d'un partenaire et d'autre part, les présentes Conditions Générales, les stipulations des présentes seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

La langue faisant foi est le français. Si les Conditions Générales venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties.

Le Client reconnaît et accepte qu'ACCOR puisse céder les présentes Conditions Générales ainsi que l'ensemble des droits et obligations qui y sont attachés, à tous tiers, sans accord préalable et écrit du Client. Le Client accepte qu'une telle cession libère ACCOR pour l'avenir. Le Client ne peut céder les Conditions Générales, ni les droits et obligations qui y sont attachés aux tiers sans l'accord préalable et écrit d'ACCOR.

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible via le site suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **12. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les Conditions Générales sont régies par le droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs. Le Client est informé par ACCOR de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le service client ou l'Etablissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 pour les hôtels filiales et managés du Groupe ACCOR et pour les hôtels franchisés ayant décidé de recourir au Médiateur du Tourisme et du Voyage.

- Les modalités de saisine du Médiateur et ses coordonnées sont disponibles en cliquant sur le lien suivant : [Modalités de saisine et coordonnées du Médiateur Tourisme et Voyage](#) présent dans l'onglet Réservation de la rubrique « aide et assistance », ou sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)
- La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

- Le formulaire de saisine de ce Médiateur est accessible depuis le lien suivant : [Formulaire de saisine du Médiateur Tourisme et Voyage](#).

En cas de litige au sein d'un Etablissement situé au Portugal qui n'aurait pas pu être réglé par l'Etablissement concerné ou par le service client, le Client est invité à formuler une réclamation sur la plateforme de réclamations prévue à cet effet et disponible sur la page de présentation de l'Etablissement concerné et accessible depuis le lien suivant : [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt). ACCOR informe également le Client de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir. Le Client peut y accéder depuis le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

# **ANNEXE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX ETABLISSEMENT SOUS ENSEIGNE THALASSA SEA & SPA**

## **1- RESERVATION**

Le Client pourra réserver, sur le Site <https://spa.accor.com>, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre d'une (1) chambre par réservation. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires et autres réservations similaires collectives, il est nécessaire de contacter les Etablissements.

Pour les Etablissements exploités sous enseigne Thalassa Sea & Spa en France, le Client doit payer en ligne soit une partie des arrhes soit la totalité conformément aux Conditions Particulières de l'Etablissement. La réservation est réputée formée lors du paiement en ligne des arrhes (en partie ou en totalité) conformément aux Conditions Particulières de l'Etablissement.

Pour les réservations de journées de soins sans hébergement, le Client devra payer en ligne 100% (cent pourcent) du prix total Toutes Taxes Comprises des soins réservés. Le montant réglé ne sera pas remboursable si le rendez-vous est annulé ou modifié moins de 24h (vingt-quatre heures) à l'avance. Le rendez-vous pourra être modifié sans frais si la modification intervient plus de 24h (vingt-quatre heures) à l'avance.

Pour la réservation d'un séjour promotionnel non modifiable, non échangeable, non remboursable, la réservation est réputée formée lors du paiement en ligne de 100% (cent pourcent) du montant Toutes Taxes Comprises des Services réservés. Cette offre promotionnelle est valable uniquement sous réserve des disponibilités de l'Etablissement en fonction des chambres allouées à ce tarif aux dates choisies par le Client. Cette offre promotionnelle ne peut être réservée qu'avec le paiement en ligne de 100% (cent pourcent) du montant Toutes Taxes Comprises des Services réservés.

Pour la réservation d'un séjour promotionnel modifiable et échangeable le Client sera informé des conditions de vente de cette promotion lors de son parcours client.

Pour toute question relative à sa réservation, le Client pourra contacter directement l'Etablissement concerné ou le service Client Thalassa Sea & Spa au +33 (0)1 72 95 00 33 ou par courriel : [thalassa@accor-customer-care.com](mailto:thalassa@accor-customer-care.com)

## **2- PRIX**

1. Les programmes de soins de thalassothérapie (avec ou sans hébergement) comprennent un nombre de soins par jour qui varie selon le type de cure choisi (de 1 (un) à 5 (cinq) soins par jour effectués alternativement un jour le matin, un jour l'après-midi, sauf mention contraire,

descriptions des programmes de soins sur le Site <https://spa.accor.com>. L'accès libre à certaines activités de l'Etablissement (voir les informations de la destination) et la mise à disposition de peignoirs et serviettes sous réserve de disponibilité. Tous les services comprenant l'hébergement et le programme de soins s'entendent soit en petit-déjeuner, soit en demi-pension, soit en pension complète (en fonction des Etablissements et des services proposés).

2. Les prix afférents à la réservation des Services sont indiqués sur le Site <https://spa.accor.com> avant et lors de la réservation en ligne et sur la confirmation de réservation.

3. Le tarif « accompagnant non-curiste » est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un curiste. Tout accompagnant non-curiste doit se renseigner directement auprès de l'Etablissement pour savoir s'il a accès à des installations dans l'Etablissement et à quelles conditions tarifaires.

4. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. Si un tarif implique que le paiement du solde ou de la totalité des Services s'effectue à l'Etablissement au moment de l'arrivée ou du départ du séjour du Client, et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle de l'Etablissement, le tarif débité par l'Etablissement est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour dans l'Etablissement.

Certaines offres promotionnelles disponibles sur internet sont vendues exclusivement sur internet soit uniquement à distance et en aucun cas à la réception de l'Etablissement.

5. En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- la taxe de séjour
- les frais d'honoraires médicaux\*.
- l'accueil des animaux domestiques (pour les Etablissements accueillant les animaux domestiques – se renseigner directement auprès de l'Etablissement - pour des raisons d'hygiène les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration ou les instituts de thalassothérapie).
- Les assurances (et notamment l'assurance ALLIANZ qui est disponible pour certains Etablissements) ;
- les repas non compris dans la formule choisie ;
- les repas des enfants ;
- les boissons ;
- le transport et les transferts ;
- les activités payantes (détail de ces activités et tarifs disponibles sur simple demande auprès de l'Etablissement) ;
- les services annexes (blanchisserie, sans que cette liste ne soit énumérative ...) (tarifs disponibles sur simple demande auprès de l'Etablissement) ;
- et d'une manière générale, toutes les dépenses à caractère personnel.

\* les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'un programme de soin de thalassothérapie ne sont pas remboursés (circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n°5698 du 23 décembre 1998).

### **3. MOYENS DE PAIEMENT DU SOLDE**

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivants :

- en espèces dans la limite du plafond légal
- par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, ...),
- par chèque bancaire ou postal. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à la réception du chèque. Seuls les chèques français sont acceptés pour les Etablissements situés en France,
- par chèques vacances (pour les Etablissements qui le proposent et en France exclusivement).

#### **4. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute annulation, totale ou partielle, doit être notifiée à l'Etablissement par écrit (courrier, télécopie, courriel) et donnera lieu, sauf indication particulière, à la facturation suivante :

- pour toute annulation intervenant plus de 21 (vingt et un) jours avant la date d'arrivée : l'Etablissement restitue les arrhes perçus au Client.

- pour toute annulation 21 (vingt et un) jours ou moins avant la date d'arrivée le Client : l'Etablissement conserve la totalité des arrhes versés, par conséquent l'Etablissement envoie une facture du solde à régler dans le cas d'un versement d'arrhes uniquement. Le Client s'engage à régler cette facture dans un délai de 15 (quinze) jours après réception. Si le Client a réglé en totalité son séjour, l'Etablissement conserve la totalité du montant du séjour déjà perçu. Les réservations faites dans le cadre d'un prépaiement total ne peuvent être ni modifiées ni remboursées. Les réservations faites en prépaiement total ne sont valables que sous réserve des disponibilités de l'Etablissement.

Les réservations faites dans le cadre de l'offre promotionnelle ne peuvent être ni modifiées ni remboursées. L'offre promotionnelle n'est valable uniquement que sous réserve des disponibilités de l'Etablissement.

Lorsque les Conditions Particulières le permettent, pour toute somme qui devrait être restituée par l'Etablissement, elle le serait dans un délai maximum de 30 (trente) jours à compter de la notification de l'annulation (à moins que celui-ci ne préfère bénéficier d'un avoir) par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire.

Si le Client interrompt le programme de soins ou le séjour dans l'Etablissement, ou ne consomme pas certains services pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non-présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, celui-ci demeure redevable de l'ensemble des sommes dues en vertu de la réservation initiale. Le Client devra par conséquent en régler le solde avant de quitter l'Etablissement.

ACCOR informe ses clients résidents français (y compris les DROM) de l'existence d'un contrat d'assurance conclu avec ALLIANZ TRAVEL couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification du fait du client. Les Conditions Générales de Vente de l'assurance annulation sont disponibles sur le lien ci-dessous :

[https://www.magroup-online.com/TSS/FR/FR/TSS\\_FR\\_fr\\_CG\\_IPID.pdf](https://www.magroup-online.com/TSS/FR/FR/TSS_FR_fr_CG_IPID.pdf)

Pour pouvoir souscrire l'assurance-annulation, il est nécessaire de le préciser lors de votre réservation.

A défaut de parfait encaissement par ALLIANZ TRAVEL de la prime d'assurance, le client, résident français ne sera pas couvert par l'assurance annulation.  
Aucune réclamation ne pourra être effectuée en cas de défaut d'encaissement.

## **5. MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

Les éventuelles modifications de la réservation par le Client ne pourront être prises en compte par l'Etablissement concerné que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées par écrit (courrier, courriel) et sous les conditions suivantes :

- Plus de 3 (trois) jours avant la date d'arrivée : l'Etablissement ne facturera pas de frais de modification de réservation

- Moins de 3 (trois) jours avant la date d'arrivée : l'Etablissement facturera au Client la totalité du prix Toutes Taxes Comprises des services réservés. Le Client s'engage à payer cette somme. Aucune modification ne sera prise en compte si elle est reçue moins de 3 (trois) jours avant l'arrivée.

Pour les demandes de modifications effectuées jusqu'à 3 (trois) jours avant la date d'arrivée du Client, l'Etablissement essaiera dans la mesure du possible de satisfaire à ces demandes. L'Etablissement ne pourra pas être recherché en responsabilité au cas où les modifications demandées par le Client ne pourraient être prises en compte.  
Les réservations faites dans le cadre d'un prépaiement ou d'une offre promotionnelle ne sont pas modifiables.

Si ces demandes de modifications portent sur la prolongation, l'augmentation du nombre de personnes ou l'achat d'un Service complémentaire ou d'un Service plus coûteux, le prix de ces modifications sera facturé en supplément.

## **6. MISE A DISPOSITION DES CHAMBRES**

Les chambres sont mises à disposition à partir de 16h00 et doivent être libérées à 12h00 le jour du départ. A défaut il sera facturé au Client une (1) nuitée supplémentaire au prix public affiché. Toutefois, en fonction des disponibilités de l'Etablissement, moyennant un supplément équivalent à 50% (cinquante pourcent) du tarif affiché à la réception de l'Etablissement, le Client pourra conserver sa chambre jusqu'à 17h00.

## **7. VISITES MEDICALES**

1. Pour les séjours de 4 (quatre) jours et plus : le Client devra obligatoirement se munir d'un certificat médical de non-contre-indication aux soins de thalassothérapie et au hammam datant de moins de 30 (trente) jours. Pour les séjours de moins de 4 (quatre) jours : la visite médicale,

bien que facultative, est très fortement conseillée. En l'absence de certificat médical de non-contre-indication aux soins de thalassothérapie et au hammam, le Client sera invité à signer une décharge médicale sur place. Sur le certificat médical de non-contre-indication aux soins de thalassothérapie, le médecin devra également préciser l'aptitude physique du Client à suivre un programme de soin. Il est rappelé que les Etablissements ne fournissent aucune prise en charge ou assistance médicale. En cas de visite médicale sur place la consultation reste à la charge du Client.

2. Certains soins ou programmes de soins ne sont pas adaptés aux femmes enceintes. En outre, une sélection de soins esthétiques peut leur être proposée. Il est de la responsabilité de la cliente de spécifier, par écrit, lors de la réservation si elle est enceinte. Pour les femmes enceintes, et pour les Programmes de soins et de Soins autorisés, un certificat médical et une décharge sont obligatoires dans tous les cas à la pratique des soins de thalasso, soins esthétiques, modelages et activités physiques.

3. Nos soins de thalassothérapie sont destinés uniquement à des personnes majeures de 18 (dix-huit) ans et plus. Seuls certains soins esthétiques, modelages et activités physiques sont ouverts aux mineurs de plus de 14 (quatorze) ans et nécessitent un avis médical et une décharge parentale ou du représentant légal du mineur concerné. L'âge à partir duquel le mineur peut être accepté pourra différer selon l'Etablissement que nous vous recommandons de contacter directement.

## **8. SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT**

Pour les mineurs, l'accès piscine se fait obligatoirement accompagné d'un adulte, suivant les conditions et horaires spécifiques de chaque Etablissement. L'accès au sauna, hammam, salle de repos et salle de fitness des Etablissements est strictement interdit aux mineurs.

Les horaires des restaurants, instituts de thalassothérapie et autres installations sont spécifiques à chaque Etablissement et sont sujets à modifications sans avis préalable du Client.

Par mesure d'hygiène, les sandales sont obligatoires. Ces articles disponibles en vente sur place. Par ailleurs, il est recommandé aux Clients de se munir de 2 (deux) maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines. Pour les Etablissements qui ont une salle de sport, le Client devra se munir d'une tenue et de chaussures de sport adaptées et respecter les règles sanitaires, le règlement intérieur et les conseils d'utilisation en vigueur dans chaque Etablissement.

Aucun soin, aucune cure ne pourra être dispensée à un mineur, sans la présence dans l'Etablissement d'un adulte accompagnant en cabine.