



## **CERISE by Exhore** **Conditions générales de vente**

- Préambule
- Objet
- Champ d'application
- Durée
- Réservation
- Processus de réservation
- Accusé de réception et de réservation
- Annulation ou modification du fait du client
- Garanties
- Responsabilité
- Réclamations
- Prix
- Paiement
- Respect de la vie privée
- Convention de preuve
- Loi applicable
- Intégralité

### **1. Préambule**

- 1 – EXHORE exploite le site web [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com), site de réservation hôtelière du Groupe EXHORE.
- 2 – Le site permet la réservation de chambres dans les hôtels et résidences du Groupe EXHORE sous enseigne CERISE.
- 3 – Le client déclare avoir obtenu de EXHORE toutes les informations nécessaires sur le site [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com).
- 4 – Toute réservation par le site web [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com) suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales.
- 5 – L'accord du client concernant les présentes conditions générales intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.
- 6 – Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.
- 7 – Le site mentionne les informations suivantes :
  - ☞ La notice légale permettant une identification précise de EXHORE et indiquant la raison sociale, l'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social.
  - ☞ Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés (les fiches hôtels peuvent être consultées lors de la réservation en fonction de l'hôtel sélectionné).
  - ☞ Les prix.
  - ☞ Les modalités de paiement.
  - ☞ Les conditions générales de vente.
  - ☞ La durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci.
  - ☞ La durée minimale du contrat proposé, le cas échéant.
- 8 – Le client, préalablement à la commande des services, déclare que la réservation de ces services est effectuée pour des besoins personnels.
- 9 – En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés ne le seraient pas à des fins personnelles.



10 – L'ensemble des informations accessibles sur le site [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com) est présenté en langue française et d'autres versions seront traduites prochainement.

11 – Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

## **2. Objet**

1 – Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par EXHORE sur son site web [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com)

2 – Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

3 – Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente accessibles sur le site [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com)

## **3. Champ d'application**

1 – Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet.

## **4. Durée**

1 – Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par EXHORE sur le site [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com)

2 – EXHORE se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com) ou l'espace de réservation en ligne.

3 – EXHORE n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site ou des services qui y sont associés, tels que l'espace de réservation en ligne.

## **5. Réservation**

1 – Le client choisit les services présentés sur le site.

2 – Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le site web, et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

3 – Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de EXHORE ne peut être recherchée à cet égard.

4 – La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

## **6. Processus de réservation**

1 – Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le site web [www.cerise-hotels-resorts.com](http://www.cerise-hotels-resorts.com).

2 – La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par EXHORE, ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

3 – Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation.

4 – Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.



## **7. Accusé de réception de la réservation**

- 1 – La réservation du client fait l'objet d'un accusé de réception par courrier électronique.
- 2 – Dans le cadre de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

## **8. Annulation ou modification du fait du client**

- 1 – Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, dès lors que les prestations sont fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.
- 2 – Les conditions d'annulation ou de modification sont indiquées dans les conditions de vente attachées à chaque tarif, si applicable.
- 3 – Les réservations avec pré-paiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes versées ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.
- 4 – En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec pré-paiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.
- 5 – Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 11h00 le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

## **9. Garanties**

- 1 – EXHORE est tenu de la garantie de conformité des services, dans les conditions posées aux articles L. 212-1 et s. du Code de la consommation.
- 2 – Le client bénéficie d'une garantie contractuelle que pourrait présenter le service.

## **10. Responsabilité**

- 1 – Si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les hôtels présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait, dès lors que ces variations ne portent pas sur les caractéristiques essentielles du service.
- 2 – EXHORE ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, de fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires, tels que indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de pré-paiement non autorisé par la banque du porteur.
- 3 – EXHORE n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires.
- 4 – Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de EXHORE, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

## **11. Réclamations**

- 1 – Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de EXHORE par écrit dans les 24h de l'arrivée (aux coordonnées du Siège d'EXHORE indiquées plus haut) ou directement auprès de l'hôtel.



## 12. Prix

- 1 – Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.
- 2 – Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et le(s) date(s) sélectionnée(s).
- 3 – Les prix sont affichés en montant TTC, dans la monnaie locale de l'hôtel, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site.
- 4 – Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit-déjeuner, demi-pension, pension complète ...) ne sont pas incluses dans le prix.
- 5 – La taxe de séjour, (si applicable, indiquée pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès de l'hôtel sauf dans le cas d'un pré-paiement en ligne où ce montant peut être inclus.
- 6 – Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande, et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués.
- 7 – EXHORE, lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande.

## 13. Paiement

- 1 – Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux :
  - ☞ Par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard) en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL) le numéro de carte, sans espace entre les chiffres, ainsi que la date de validité et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un pré-paiement via la plateforme de paiement Sherlock's.
- 2 – Le débit du paiement s'effectue à l'hôtel lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (pré-paiement en ligne sur certains tarifs).
- 3 – En cas de *no show* (réservation non annulée – client non présent), le client sera débité du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation.
- 4 – EXHORE a choisi SHERLOCK's (Payment Service Provider) afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par Sherlock's. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie ... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'hôtel d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.
- 5 – Si le client réserve plusieurs chambres mais que le pré-paiement n'est nécessaire que pour une seule chambre par exemple, il sera nécessaire d'effectuer une réservation distincte pour chaque chambre afin d'éviter un débit immédiat pour l'ensemble des réservations effectuées.
- 6 – Au moment du pré-paiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration si le petit-déjeuner est choisi et les taxes liées à la restauration (comme mentionné dans le point 12.6.).
- 7 – Dans le cas d'un tarif soumis au pré-paiement en ligne, le débit est effectué au moment de la réservation.

## 14. Respect de la vie privée

- 1 – Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et seront communiquées à EXHORE, au prestataire de paiement en ligne, et à ses partenaires contractuels tels que les hôtels. A défaut de renseignement, EXHORE ne pourrait enregistrer de réservation.
- 2 – Le client peut écrire à EXHORE dont les coordonnées sont indiquées à la rubrique "mentions légales", pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement par EXHORE dans les conditions prévues par la loi du 06 janvier 1978.



- 3 – Le client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.
- 4 – Le client est informé que l'ensemble des données à caractère personnel collecté fera l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable du traitement est EXHORE.
- 5 – Le traitement de ces données permettra à EXHORE de :
  - ☞ Remplir ses obligations vis-à-vis du client
  - ☞ Informer le client des offres spéciales et de tout nouveau service créé par EXHORE.
- 6 – Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.
- 7 – Le client autorise EXHORE à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à EXHORE au titre des présentes conditions générales.

#### **15. Convention de preuve**

- 1 – La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.
- 2 – Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de EXHORE seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.
- 3 – Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

#### **16. Loi applicable**

- 1 – Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.
- 2 – Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

#### **17. Intégralité**

- 1 – Les présentes conditions générales, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties.
- 2 – Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.
- 3 – En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

**Merci de consulter les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif/type de chambre, elles figurent sur les conditions d'application du tarif qui vous sont proposées avant la sélection du tarif de votre réservation.**

Dernière mise à jour : février 2009

EXHORE  
6, rue Lionel Terray  
92500 RUEIL-MALMAISON  
Tel : 01.55.94.06.57  
Fax : 01.47.49.27.55