

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

SŌZŌ

SOZOHOTEL.FR

ARTICLE 1 : SOCIÉTÉ

La société SŌZŌ, est une société par actions simplifiée à associé unique au capital de 50000,00€, ayant son siège social sis 16 Rue Frédéric Cailliaud à NANTES (44000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 533 202 719 (ci-après « SŌZŌ »).

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 84 533202719

Pour nous contacter : desk@sozohotel.fr

Téléphone : +33 (0)2 51 82 40 00

La société SŌZŌ propose des prestations d'hébergement, de petite restauration, de soins en espace bien-être et locations de salles de séminaire dans son hôtel éponyme situé à Nantes.

Le SŌZŌ exploite le site www.sozohotel.fr (ci-après individuellement le « Site »).

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes CGS de service (ci-après les « CGS ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services réalisées par le SŌZŌ (ci-après les « Prestations ») au profit de ses clients professionnels ou consommateurs (ci-après le(s) « Client(s) ») conclues par internet.

Certaines stipulations des présentes CGS peuvent varier en raison de la qualité de professionnel ou de consommateur du Client.

Les CGS précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement, et de réalisation des Prestations commandées par les Clients, ainsi que l'ensemble des obligations des parties dans le cadre de la réalisation des Prestations.

Les CGS s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont communiquées au Client avant toute réservation et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Toutes autres conditions émanant du Client, sous réserve qu'elles ne soient pas en contradiction avec les présentes ne seront valables que si elles ont été acceptées par le SŌZŌ, de manière préalable et expresse.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les CGS en cochant la case « *J'ai lu les Conditions Générales de service et la Politique de confidentialité, et je confirme les comprendre et les accepter.* ».

Le Client consommateur déclare qu'il agit à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de services.

La validation de la réservation vaut adhésion par le Client aux présentes CGS.

Préalablement à sa réservation, le Client déclare avoir obtenu du SŌZŌ toutes les informations nécessaires sur le Site ou auprès des services de l'hôtel afin d'effectuer sa réservation en toute connaissance de cause.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les CGS, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue des dites conditions ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Il est conseillé à tout Client de sauvegarder et d'imprimer les présentes CGS en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur. Le SŌZŌ se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes CGS. Dans ce cas, la nouvelle version des CGS sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les CGS pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le Client ne sera lié que par la seule version des CGS en vigueur au moment auquel le Client effectue la réservation de son Service.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS - RÉSERVATION

Le SŌZŌ offre sur son Site différentes Prestations comprenant les services de réservation de chambres d'hôtel et suites, ainsi que d'autres Services.

3.1 Prestations d'hébergement

Le Site détaille les caractéristiques essentielles des Prestations offertes, les dates de disponibilité, le prix, les options, les conditions de paiements, ainsi que les conditions particulières relatives notamment aux politiques et conditions d'annulation, heure d'arrivée, l'accès au Wifi, l'admissibilité des animaux (tenus en laisse et à l'exclusion de l'accès à l'espace détente et des salles de séminaires) etc.

Ces conditions particulières sont communiquées au Client avant toute réservation.

Les chambres et suites offertes à la réservation et présentées sur le Site font l'objet d'un descriptif par catégorie mentionnant les caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies présentes sur le Site ne constituent pas un document contractuel et compte tenu de la présentation par catégorie, le Client ne pourra se prévaloir d'aucune variation des chambres ou suites par rapport aux photographies illustratives sur le Site.

3.2 Prestations complémentaires ou indépendantes de l'hébergement

LE SŌZŌ offre également des Prestations complémentaires ou indépendantes réservables en ligne, incluant le petit déjeuner, une offre de petite restauration, des services de dégustation de vin, la réservation d'accès à l'espace bien-être, la réservation d'offres combinées, la réservation de salles de séminaire, journée d'étude.

L'hôtel propose également un parking intérieur selon disponibilité pour toute réservation de chambre.

Ces services devront faire l'objet d'une réservation à la réception de l'hôtel et seront le cas échéant facturés en sus du prix de l'hébergement aux conditions applicable le jour de leur réservation.

ARTICLE 4. CARACTÉRISTIQUES DE L'HÉBERGEMENT ET PRISE DE POSSESSION, SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les chambres et suites sont disponibles à partir de 15h et doivent être libérées au plus tard à 12h le jour du départ

L'hôtel, les chambres et les suites sont entièrement non-fumeur, ce que le Client s'engage à respecter. A défaut, la société SŌZŌ pourra appliquer une indemnité correspondant aux frais de nettoyage de la chambre, outre une pénalité de 150€ par jour.

Les chiens de moins de 12kg sont acceptés au sein de l'établissement, tenus en laisse à l'exclusion des salles de réunion et de l'espace détente.

Sauf accord particulier du SŌZŌ, les enfants en dessous ou égal à 13 ans devront être accompagnés d'un adulte dans l'espace bien-être entre 10h00 et 18h00 et n'auront pas accès aux installations adjacentes. La société SŌZŌ pourra refuser l'accès au sauna et hammam pour les femmes enceintes.

ARTICLE 5. PROCESSUS DE RÉSERVATION

Toute commande de Service peut être réalisée sur le Site en choisissant la Prestation et en suivant le parcours prévu à cet effet.

Le Client devra, préalablement à toute réservation, compléter les informations demandées sur la demande de réservation.

La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :

Etape 1 : Le Client clique sur le lien dénommé « Réserver » d'une des catégories de chambre ou suites ou « Réserver cette chambre » après avoir cliqué sur le lien « découvrir de la catégorie de chambre », le Client est alors dirigé vers une page internet de vérification des disponibilités.

Etape 2 : Le Client effectue une vérification des disponibilités en précisant les dates auxquelles il souhaite réserver une chambre et le nombre de personnes (par âge), un éventuel code promo, et valide ses critères en cliquant sur le lien « vérifier la disponibilité »,

Etape 3 : Suite à la requête du client mentionnée à l'étape 2, la page affiche les chambres disponibles aux dates demandées par le Client, ainsi que les tarifs (prépayé ou modifiable) et les conditions particulières d'annulation associées.

Etape 4 : Le Client clique sur la chambre de son choix en cliquant sur le tarif. Le Client doit s'assurer alors que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications (date, heure, chambres, prix, etc...) ; Le client a la possibilité de finaliser sa réservation en faisant une demande réservation espace bien-être et/ ou place de parking. Les informations ne pourront plus être modifiées après la finalisation de sa réservation conformément à l'étape 6. Le Client peut à tout moment avant la finalisation revenir en arrière à l'aide de son navigateur pour modifier sa réservation.

Etape 5 : Le Client clique sur « Réserver » et est dirigé vers un récapitulatif de sa commande. Il doit alors impérativement pour réserver remplir le formulaire précisant les mentions minimales : civilité, prénom, nom, email, pays de résidence, téléphone. Le Client doit également indiquer s'il souhaite souscrire l'assurance annulation proposée par le partenaire du SŌZŌ. Le Client doit alors cliquer sur le lien « confirmer ma réservation » après avoir coché la case « J'ai lu les Conditions de vente du tarif et Politique de confidentialité, et je confirme les comprendre et les accepter ».

Etape 6 : Le Client est dirigé vers une page de paiement pour valider sa réservation. Il doit pour se faire indiquer ses informations de paiement (carte bancaire) et clique sur « Valider la réservation ». Le contrat est alors valablement conclu et engage le Client. Les informations de paiement sont communiquées par le Client à titre de garantie de la réservation à condition que la prestation choisie soit une offre flexible ; si c'est une offre Non annulable non remboursable le paiement se fera immédiatement.

Etape 7 : La société SŌZŌ transmet au Client dans les meilleurs délais par courrier électronique, un accusé de réception confirmant sa réservation reprenant les éléments essentiels tels que l'identification de la Prestation commandée, le prix et la quantité.

Toutes les mentions figurant dans ce courrier électronique de confirmation de réservation seront réputées constituer l'accord entre le Client et la société SŌZŌ si le client ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours à compter de la réception du courrier électronique de confirmation.

Dans l'hypothèse où le client ne reçoit pas de confirmation de réservation, il doit contacter la société SŌZŌ.

ARTICLE 6. PRIX ET PAIEMENT

Les prix afférents à la réservation des Prestations sont indiqués avant, lors et après la réservation.

Pour les Prestations d'Hébergement, les prix indiqués s'entendent nets par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.

Lors de la confirmation de réservation d'un hébergement, le prix total est indiqué au Client en montant TTC en euros et n'est valable que pour la durée indiquée sur le Site.

Sauf mention contraire sur le Site, les options (par exemple, petit déjeuner, etc.) qui ne sont pas choisies au moment de la réservation de la Prestation ne sont pas incluses dans le prix.

La taxe de séjour, présentée lors du parcours de réservation de la Prestation, est à régler directement sur place auprès du SŌZŌ.

De manière générale, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires en chambre, telles que l'assurance de protection civile (pour l'accès à l'espace bien-être), les dépenses de blanchisserie, de téléphone, les consommations de boissons, de room service, les pourboires et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation.

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 et sont vendues exclusivement sur internet et en aucun cas à la réception du SŌZŌ.

ARTICLE 7. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express, cette liste étant susceptible d'évoluer) en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL) le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (valable à la date du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un paiement ou d'un prépaiement.

Le paiement des Prestations réservées s'effectuera :

- Soit à la réservation pour les Prestations non annulables / non modifiables / non remboursables ;
- Soit sur place au SŌZŌ le jour de son séjour dans les autres cas et pour les Prestations complémentaires qui n'auraient pas fait l'objet d'un paiement lors de la réservation. Il pourra être demandé au client de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

En cas de paiement par carte bancaire ou privative, le débit sera effectué dès validation du paiement du Client. L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

La société SŌZŌ pourra, deux semaines avant le jour de l'arrivée client, faire une autorisation de débiter la carte bancaire en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations réservées pour les offres aux meilleurs prix. Lorsque le client effectue une réservation en ligne pour une offre flexible, son compte n'est pas débité : seule une empreinte de sa carte de crédit est enregistrée par mesure de sécurité.

En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise la société SŌZŌ à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au prix tout compris lors des réservations d'offres prépayées.

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation des paiements en ligne avec l'adoption du procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer) afin de protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement utilisé pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'achat de Produits sur le Site.

Aucune donnée relative aux moyens de paiement de Le Client n'est récoltée par le Site. Le paiement est effectué directement entre les mains de la banque ou du prestataire de paiement recevant le paiement du Site.

La carte de paiement du client fait l'objet d'un examen de validité par ce partenaire et peut être refusée notamment en cas de vol de la carte, carte bloquée, plafond atteint, etc. Dans une hypothèse de refus, le Client devra faire le nécessaire auprès de son établissement bancaire et de la société SŌZŌ pour s'assurer d'un paiement valide.

A défaut de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues à la société SŌZŌ, au plus tard le dernier jour de son séjour, toute somme impayée sera productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt au taux légal.

Si le Client ne se présente pas à l'hôtel et qu'il n'a pas annulé sa réservation selon les conditions d'annulation applicables, alors le prix des Prestations sera débité selon les conditions d'annulations choisies.

Si le Client est un professionnel, tout paiement effectué après l'échéance convenue entraînera de plein droit et sans formalités l'octroi d'une pénalité de retard assise sur les sommes restant dues, égale à trois

fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de l'échéance majoré de 10 points avec un minimum de 100 €. L'hôtel pourra également demander au client le versement d'une indemnité forfaitaire d'un minimum de 40 € en couverture des frais administratifs et de recouvrement occasionné par le traitement de l'impayé.

ARTICLE 8. ANNULATIONS ET MODIFICATION PAR LE CLIENT

Il est rappelé au Client, l'article L. 221-28 du Code de la consommation lequel exclut du droit de rétractation les prestations de service d'hébergement :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

[...]

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

En application de cet article L. 221-28 al. 12, le Client ne dispose pas du droit de rétractation pour la réservation des prestations d'hébergement fournies à date ou période déterminée.

En conséquence, les prestations d'hébergement commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification identifiées sur le Site.

Si le Client a souscrit une offre avec possibilité d'annulation, le Client pourra annuler les Prestations 48 Heures avant le jour de l'arrivée, c'est-à-dire au plus tard à 15 heures, heure de Paris, l'avant-veille du premier jour de la réservation qui a été faite. Dans cette hypothèse, aucun montant ne sera débité sur la carte renseignée le jour de la réservation. Dans l'hypothèse d'une annulation tardive ou d'une non-présentation du Client le jour de la réservation, la société SŌZŌ débitera la carte bancaire fournie au moment de la réservation du montant de la Prestation et des éventuels services complémentaires de la première nuitée.

Si le Client a souscrit une offre avec possibilité d'annulation, le Client pourra modifier par écrit sa réservation au moins 48H avant le jour de l'arrivée, c'est-à-dire au plus tard à 15 heures, heure de Paris, l'avant-veille du premier jour de la réservation qui a été faite. Il est précisé que la différence tarifaire sera facturée.

Si le Client a souscrit une offre non annulable, non remboursable, le prix des Prestations sera prélevé dès la réservation et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation, la totalité des sommes payées par le Client étant conservées par la société SŌZŌ à titre d'arrhes au sens des articles 1590 du Code civil et L. 214-1 du Code de la consommation. Les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement, elles correspondent au montant des prestations débité soit le montant total indiqué lors de la réservation et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client.

Sans préjudice des dispositions qui précèdent, dans le cas d'une non-présentation du Client le premier et le deuxième jour de la réservation de sa Prestation, la réservation du Client sera intégralement annulée et la société SŌZŌ remettra les Prestations en vente.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est seul responsable de son choix des Prestations sur le Site et de leur adéquation à ses besoins. La responsabilité de la société SŌZŌ ne pourra être recherchée à ce titre.

Le Client utilise le Site sous sa seule responsabilité et est seul responsable des informations fournies à l'occasion de la réservation ou de la création d'un compte client.

Le Client s'engage à payer les prix des prestations définitivement réservées. Tout paiement frauduleux, irrégulier ou incomplet entraînera, à supposer le contrat conclu, l'annulation immédiate des Prestations. Il s'engage à respecter les conditions particulières applicables au sein de l'hôtel.

En particulier, il devra en tout lieu porter une tenue adéquate et correcte (en particulier lors des allers et venues vers l'espace bien-être), et avoir à l'égard du personnel de l'hôtel et des autres clients un comportement adéquat.

Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'hôtel (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 devra accepter la politique de sécurité et d'utilisation des moyens informatiques préalablement à tout usage.

Le Client ne devra pas fumer au sein de l'hôtel, des chambres, et de l'espace détente. Il ne devra en aucun cas perturber le bon fonctionnement de l'hôtel ou compromettre la sécurité de l'établissement ou des personnes. Si tel est le cas SŌZŌ pourra appliquer une pénalité de 150€ par personne.

D'une manière générale, le Client devra en tout temps avoir un comportement correct et s'interdit tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ou contraire au Règlement intérieur applicable le cas échéant. A défaut, le(a) directeur(rice) de l'hôtel ou toute personne habilitée pourra demander au Client de quitter l'hôtel sans qu'aucune indemnité ne puisse être due, ni aucun remboursement réalisé. Si le Client n'a pas acquitté le prix des Prestations, il devra immédiatement régler avant de quitter l'hôtel.

Le Client est seul responsable de sa voiture, des objets du coffre-fort, des effets personnels laissés dans les vestiaires ou cabine de l'espace bien-être.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'HÔTEL

La société SŌZŌ s'engage à fournir les Prestations conformément aux CGS et aux conditions particulières avec la diligence et la compétence d'un bon professionnel.

Elle n'est tenue à ce titre que d'une obligation de moyens.

La société SŌZŌ s'efforce de publier des photographies et textes pour illustrer de la façon la plus fidèle possible les Prestations. Toutefois, il est rappelé que des variations peuvent intervenir, notamment en raison de ce que la présentation est faite par catégorie et que des modifications de décoration et de mobilier peuvent être effectués dans les chambres et les lieux de réalisation des Prestations. Dès lors, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité, et ne pourra annuler sa réservation en raison de variation qui ne porteraient pas sur les caractéristiques essentielles des Prestations.

En cas d'impossibilité d'exécuter la Prestation ou en cas de force majeure, et notamment de mettre à disposition du Client la chambre réservée, la société SŌZŌ se réserve la possibilité de faire héberger

totalemment ou partiellemment le Client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, sous réserve de l'accord préalable du Client. La société SŌZŌ conserve la charge des frais raisonnables impliqués par le transfert, à l'exclusion de toute indemnité.

En tout état de cause, la société SŌZŌ ne pourra être tenu responsable de tous les dommages indirects résultant de l'exécution des Prestations, tels que pertes d'exploitations, perte de clientèle, préjudice d'image.

ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que pour les besoins de la réservation, de l'exécution, de la facturation des Prestations, de la gestion du compte client et pour le suivi de la relation commerciale, la société SŌZŌ collecte et traite des données à caractère personnel du Client.

Certaines informations sont obligatoires pour la réservation et l'exécution des Prestations, elles sont signalées comme telles sur chaque formulaire présent sur le Site. Elles sont confidentielles.

Les conditions de traitement des données personnelles ainsi que les informations sur les cookies figurent dans la politique de confidentialité figurant à l'adresse suivante : desk@sozohotel.fr .

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de mise à jour, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire à la société SŌZŌ, aux coordonnées indiquées en tête des CGS, en indiquant ses nom, prénom et adresse email. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

Le Client peut également consulter ou modifier ses données personnelles sur son compte directement sur le Site.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 12. LOI APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGS et tout contrat relatif à l'exécution des Prestation sont soumis au droit français.

Dans l'hypothèse où le Client est un professionnel, tout différend né à l'occasion de la formation, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du contrat portant sur les Prestations sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège social de la société SŌZŌ.

Dans l'hypothèse où le Client est un consommateur, les présentes CGS ne font pas obstacle à l'application des dispositions impératives protectrices applicables du pays de résidence du Client.

Le Client est informé qu'en cas d'échec d'un litige à l'amiable après avoir saisi la société SŌZŌ, et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et Voyage – BP 80303 – 75823 Paris cedex et en ligne <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>.