

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ALEXANDER PARK SAS

- [1. Préambule](#)
- [2. Définitions](#)
- [3. Objet](#)
- [4. Champ d'application](#)
- [5. Durée](#)
- [6. Opposabilité des conditions générales](#)
- [7. Réservation](#)
- [8. Processus de réservation](#)
- [9. Accusé de réception de la réservation](#)
- [10. Service client](#)
- [11. Annulation ou modification du fait du client](#)
- [12. Séjour à l'hôtel](#)
- [13. Garanties](#)
- [14. Responsabilité](#)
- [15. Réclamations](#)
- [16. Prix](#)
- [17. Paiement](#)
- [18. Conservation - Archivage](#)
- [19. Respect de la vie privée et des données à caractère personnel](#)
- [20. Convention de preuve](#)
- [21. Délogement](#)
- [22. Force majeure](#)
- [23. Règlement des litiges](#)
- [24. Loi applicable](#)
- [25. Intégralité](#)
- [26. Nullité](#)
- [27. Langue](#)
- [28. Evolution/modification des conditions de vente par internet](#)

ALEXANDER PARK est une Société Anonyme Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le N° RCS CHAMBERY 517 959 821 dont le siège social est au 51, rue Alexander Fleming – 73000 CHAMBERY - France, et dont le n° de TVA intracommunautaire est FR03 517 959 821. (ci-après "ALEXANDER PARK SAS").

(Pour nous contacter : reservation@alexanderpark.fr ; téléphone : +33 (0)4 79 68 60 00)

1. PRÉAMBULE

1. Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels.

2. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

3. L'ensemble des informations accessibles sur le Site web et les Services mobiles, permettant la réservation des services, est présenté en langue française ainsi que dans plusieurs autres langues étrangères

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

5. L'accord du client concernant les conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS et les conditions de vente du tarif réservé 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.

1. ALEXANDER PARK SAS ÉDITE ET EXPLOITE LE SITE WEB WWW.ALEXANDERPARK.FR, SITE DE RÉSERVATION HÔTELIÈRE ET LE SERVICE MOBILE ALEXANDER PARK.

1.1 Services Alexander Park

2. Le Site web et les Services mobiles permettent la réservation de chambres dans les hôtels de différentes marques d'ALEXANDER PARK SAS dont elle est le producteur.

3. D'autres prestations peuvent être réservées par l'intermédiaire du Site web ou des Services mobiles auprès des partenaires d'ALEXANDER PARK SAS La réservation se fait directement entre le client et les partenaires d'ALEXANDER PARK SAS

4. Le client déclare avoir obtenu de ALEXANDER PARK SAS toutes les informations nécessaires sur le Site Web ou les Services mobiles.

5. Toute réservation par le Site Web ou par les services mobiles suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé.

6. Le Site et les Services mobiles mentionnent les informations suivantes :

- la notice légale permettant une identification précise de ALEXANDER PARK SAS et indiquant sa raison sociale, l'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social, son numéro individuel d'identification d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée, les références relatives à l'inscription au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre, le nom et l'adresse du garant fournissant une garantie financière à ALEXANDER PARK SAS, le nom et l'adresse de l'assureur fournissant une assurance de responsabilité civile professionnelle à ALEXANDER PARK SAS ;
- les caractéristiques essentielles des hébergements proposés (les fiches hôtels peuvent être consultées lors de la réservation en fonction de l'hôtel sélectionné) ;
- les prestations complémentaires proposées (valable uniquement sur le Site web) ;
- les prix ;
- les modalités de paiement ;
- les conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé ;
- la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- la durée minimale du contrat proposé, le cas échéant ;
- les moyens de paiement acceptés.

7. Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés, les prix et les dates de disponibilité des hébergements sont présentés sur chaque fiche hôtel dans le parcours de réservation.

1.2 Services partenaires

1. ALEXANDER PARK SAS conclut des contrats de partenariat avec des sites de voyage tiers. Ces partenariats sont destinés à permettre au client, en utilisant les services partenaires sur le Site web et les Services mobiles des partenaires, de rechercher, sélectionner, et réserver des chambres dans les hôtels de différentes marques d'ALEXANDER PARK SAS sans quitter l'interface du Site web ou des Services mobiles du partenaire mais directement auprès d'ALEXANDER PARK SAS

2. Le Site web et les Services mobiles permettent la réservation de chambres dans les hôtels des différentes marques de Alexander Park Sas dont elle est le producteur.

3. Le client déclare avoir obtenu d'ALEXANDER PARK SAS toutes les informations nécessaires disponibles sur le Site web ou les Services mobiles.

4. Toute réservation de chambres dans les hôtels de différentes marques d'ALEXANDER PARK SAS par l'intermédiaire du Site web ou des Services mobiles d'un partenaire suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions particulières partenaires, des conditions de vente du tarif réservé et des conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS

5. Les informations suivantes sont mentionnées au cours de différentes étapes du parcours de réservation via le service partenaire sur le Site web ou sur les Services mobiles de chaque partenaire :

- - une identification d'ALEXANDER PARK SAS et indiquant sa raison sociale, l'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social, son numéro individuel d'identification d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée, les références relatives à l'inscription au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre, le nom et l'adresse du garant fournissant une garantie financière à ALEXANDER PARK

SAS, le nom et l'adresse de l'assureur fournissant une assurance de responsabilité civile professionnelle à ALEXANDER PARK SAS ;

- - 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 et les conditions de vente du tarif réservé ;
 - les moyens de paiement acceptés.

6. Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés, les prix et les dates de disponibilité des hébergements sont présentés sur chaque fiche hôtel dans le parcours de réservation.

2. DÉFINITIONS

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« **accusé de réception** » :

courrier électronique envoyé par le Site ou les Services mobiles Alexander Park au client récapitulant la réservation passée par le client et confirmant sa réception par le Site ou les Services mobiles Alexander Park .

Dans le cadre des services partenaires, désigne le courrier électronique envoyé par ALEXANDER PARK SAS au client récapitulant la réservation passée par le client via le service disponible sur le Site ou les Services mobiles d'un partenaire et confirmant sa réception par ALEXANDER PARK SAS

« **conditions de vente du tarif réservé** » :

conditions particulières à chaque réservation, effectuée par le client, relatives au paiement de la réservation, au caractère modifiable / non modifiable ou annulable / non annulable de la réservation.

« **confirmation de réservation** » :

document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services réservés par le client via le Site web ou via les Services mobiles, et par lequel il saisit éventuellement son numéro de carte bancaire dans le cadre d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.

« **client** » :

personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **courrier électronique** » :

tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyés par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère.

« **demande de réservation** » :

demande de réservation de chambres d'hôtel effectuée par le client par les Services mobiles ou sur le Site web et Service mobiles d'ALEXANDER PARK SAS ou de ses partenaires

« **partenaires** » :

fournisseurs de services (i) accessibles depuis le Site web ou les Services mobiles Alexander Park et/ou (ii) permettant d'accéder au Site web ou aux Services mobiles au moyen de leur propres sites, services mobiles ou tout autre outil, en ce compris, notamment, les tour-opérateurs, les sociétés de location de voitures, les fournisseurs de billets de train ou d'avion et les comparateurs de prix.

« **réservation en ligne** » :

réservation de chambres d'hôtel par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé sur le Site ou les Services mobiles d'ALEXANDER PARK SAS ou de ses partenaires.

« **service** » :

réservation de chambres d'hôtel dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le Site ou les Services mobiles Alexander Park.

« **service partenaire** » :

réservation de chambres d'hôtel dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur la fiche hôtel accessible sur le Site, Services mobiles et/ou tout autre outil de ses partenaires.

« services mobiles »:

ensemble des services et protocoles permettant de connecter des terminaux mobiles à Internet, et permettant notamment la consultation et la réservation de services hôteliers fournis par ALEXANDER PARK SAS

« site web »:

service électronique exploité par ALEXANDER PARK SAS sur le réseau internet et accessible à l'adresse www.alexanderpark.fr.

3. 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 ALEXANDER PARK SAS sur son Site et ses Services mobiles.
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 et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur le Site et les Services mobiles. Les présentes conditions générales englobent également la Charte clients de protection des données personnelles. En acceptant les présentes conditions générales, le client accepte expressément les dispositions de cette Charte.

4. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le Site web ou les Services mobiles d'ALEXANDER PARK SAS et de ses partenaires.

5. DURÉE

1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services et des services partenaires par ALEXANDER PARK SAS sur le Site et sur les Services mobiles.
2. ALEXANDER PARK SAS se réserve le droit, sans préavis, de fermer temporairement ou définitivement l'accès de son Site et/ou de ses Services mobiles ou l'espace de réservation en ligne.

6. OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En tout état de cause, la version des conditions générales de vente opposable au client est celle en vigueur au moment de sa réservation en Sites web ou les Services mobiles.

7. RÉSERVATION

1. Le client choisit les services présentés sur le Site web et les Services mobiles Alexander Park ou ceux de ses partenaires.
2. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le Site ou les Services mobiles Alexander Park ou de ses partenaires et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
3. Le client pourra réserver sur le Site web, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre de trois (3) chambres maximum par réservation et sur un seul Service mobile un maximum de une (1) chambre. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires..., il est nécessaire de prendre contact directement avec le service Corporate ou Séminaire de l'Hôtel.
4. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de ALEXANDER PARK SAS ne peut être recherchée à cet égard.
5. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

8. PROCESSUS DE RÉSERVATION

8.1 SERVICES ALEXANDER PARK

1. Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le Site web ou via les Services mobiles Alexander Park.
2. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par ALEXANDER PARK SAS, 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.
5. La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :
 1. a. étape 1 : recherche d'un hôtel et choix de la chambre et d'un tarif ;
 2. b. étape 2 : sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires (valable uniquement sur le Site) ;
 3. c. étape 3 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif, prestation complémentaire), dans le cas de la réservation en ligne uniquement ;
 4. d. étape 4 : renseignement des coordonnées du client ;
 5. e. étape 5 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement
 6. f. étape 6 : consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;
 7. g. étape 7 : validation de la réservation par le client.

8.2 SERVICES PARTENAIRES

1. Les réservations effectuées par le client via les services partenaires se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le Site web et les Services mobiles de chaque partenaire.
2. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par ALEXANDER PARK SAS, 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.
5. La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :
 1. étape 1 : recherche d'un hôtel et choix de la chambre et d'un tarif ;
 2. étape 2 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de vente applicables et ajustement éventuels du choix (chambre, tarif, prestation complémentaire), dans le cas de la réservation en ligne uniquement ;
 3. étape 3 : renseignement des coordonnées du client ;
 4. étape 4 : consultation et acceptation des conditions générales de vente BEST WESTERN, des conditions particulières de vente partenaires et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;
 5. étape 5 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement
 6. étape 6 : validation de la réservation par le client.

9. ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA RÉSERVATION

1. Le Site et les Services mobiles Alexander Park ou de ses partenaires accusent réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique au client à l'adresse électronique qu'il a préalablement renseignée.
2. Dans le cas 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 ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

10. SERVICE CLIENT

Pour toute réclamation relative à une réservation hôtelière, le service client est à votre disposition.

Pour nous écrire :

*Service Clientèle Réservation
51 Rue Alexander Fleming
73000 Chambéry – FRANCE*

11. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

1. Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

2. Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

3. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ ou annulation. Les sommes versées d'avance que sont les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement. Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions de vente du tarif.

4. Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent :

- l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur le Site ou les Services mobiles par l'intermédiaire de la rubrique « Consultez ou annulez votre réservation » ;
- la modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'hôtel, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

5. En cas d'interruption du séjour du fait du client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée. Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

6. Sauf disposition expresse contraire, le client doit quitter la chambre avant 11.00 heures le jour de la fin de la réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée supplémentaire.

7. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou à titre commercial.

12. SÉJOUR À L'HÔTEL

1. En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée à l'hôtel, 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. Certains hôtels accueillent certains animaux dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement (pour vérifier si un établissement accepte ou non les animaux, le client doit se reporter à la fiche hôtel sur le Site ou les Services mobiles).

3. Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement 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 nuitées consommées avant de quitter l'établissement.

4. Notre hôtel propose un accès WIFI permettant aux clients de se connecter à internet. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'hôtel 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. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel, 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.

13. GARANTIES

1. Le client bénéficie d'une garantie contractuelle que pourrait présenter le service.

14. RESPONSABILITÉ

14.1 GÉNÉRALITÉS

1. Les photographies présentées sur le Site et les Services mobiles Alexander Park ou ceux des partenaires ont une valeur simplement indicative. Même 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.

2. ALEXANDER PARK SAS ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, imprévisible et insurmontable, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

3. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site web ou les Services mobiles de ALEXANDER PARK SAS lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

4. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

14.2 SERVICES PARTENAIRES

1. En complément des dispositions précédentes, il est précisé que les partenaires sont responsables de la promotion des offres diffusées sur leurs propres sites web, services mobiles et/ou de tout autre outil permettant d'accéder au Site web et/ou Services mobiles.

15. RÉCLAMATIONS

1. Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance de ALEXANDER PARK SAS par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel directement auprès de l'hôtel ou aux coordonnées du Service Client indiquées plus haut.

16. 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 la date sélectionnée.

3. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site ou sur les Services mobiles.

4. Si le débit à l'hôtel s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client.

5. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'hôtel, sauf dispositions particulières indiquées sur place.

6. Sauf mention contraire sur le Site, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix. Sauf mention contraire sur les Services mobiles, le petit déjeuner n'est pas inclus dans le prix.

7. La taxe de séjour, présentée sur la page des tarifs, est à régler directement sur place auprès de l'hôtel sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne où ce montant peut être inclus.

8. 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 à la date de facturation.

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

10. La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Seule la monnaie confirmée lors de la réservation est garantie (si cette monnaie est différente de celle pratiquée à l'hôtel, les éventuels frais de charge resteront à la charge du client).

11. Si un tarif implique que le paiement s'effectue à l'hôtel au moment de l'arrivée ou du départ de votre séjour, et que la monnaie du client n'est pas la même que celle de l'hôtel, le tarif débité par l'hôtel 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 à l'hôtel.

12. ALEXANDER PARK SAS, lors de la confirmation de la réservation du client, indiquera le montant total de la commande.

13. Les tarifs peuvent être majorés de différentes taxes selon les villes/pays. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune auprès d'ALEXANDER PARK SAS

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

17. 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 (Visa, Mastercard, American Express, UnionPay, etc) 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 (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 la plateforme de paiement Siteminder. Il doit se présenter à l'hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. L'hôtel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

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 (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'hôtel pourra demander au client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place.

3. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'hôtel débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation et les éventuelles nuits supplémentaires de la réservation seront annulées sans frais sauf s'il en est indiqué autrement dans les conditions de vente du tarif réservé. Le client est considéré comme No Show s'il ne c'est pas présenté à 18h00 à l'hôtel.

4. ALEXANDER PARK SAS a choisi Best Western afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par Best Western. 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 prépaiement n'est nécessaire que pour une seule chambre par exemple, dans ce cas, la carte de paiement qui est utilisée sur la plate-forme de paiement Best Western permet de payer la chambre concernée par le prépaiement et la carte de paiement qui aura été saisie servira de garantie pour les autres chambres. Le présent paragraphe ne s'applique pas dans le cadre des Services mobiles.

6. Au moment du prépaiement, 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, les taxes liées à la restauration et toutes autres prestations complémentaires sélectionnée par le client.

7. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.

8. Certains hôtels peuvent générer des factures/notes par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible en ligne à l'adresse internet communiquée par l'hôtel.

18. CONSERVATION - ARCHIVAGE

1. ALEXANDER PARK SAS assure la conservation de l'écrit constatant la conclusion du contrat portant sur un montant supérieur ou égal à cent vingt (120) euros à compter de la conclusion du contrat et jusqu'à l'exécution de la prestation de services pendant une durée de dix (10) ans, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.
2. Les documents contractuels seront conservés sous format électronique ou format papier.

19. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

1. ALEXANDER PARK SAS met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont elle est responsable.
2. 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.
3. À défaut de renseignement identifié comme obligatoire, ALEXANDER PARK SAS pourrait ne pas pouvoir enregistrer de réservation, gérer la participation du client au programme de fidélité et gérer les réclamations de ce dernier.
4. Les informations traitées sont destinées à ALEXANDER PARK SAS, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne)
5. Les prestataires entités et Hôtels peuvent être établis hors Union européenne. Il est en effet précisé que les données que ALEXANDER PARK SAS collecte (données d'identification, coordonnées, données relatives à la vie personnelle et professionnelle, informations d'ordre économique et financier) peuvent être amenées à faire l'objet de flux transfrontières vers des Etats non-membres de l'Union européenne et assurant ou non un niveau de protection adéquate des données. Elles peuvent en effet être communiquées à des partenaires établis dans tout pays dans le monde en vue de l'exécution des prestations dont le client a souhaité bénéficier, lorsque de tels flux sont nécessaires dans le cadre de l'exécution des relations contractuelles entre ALEXANDER PARK SAS et le client ou de relations contractuelles entre ALEXANDER PARK SAS et un tiers dans l'intérêt du client.
6. Dans le cadre de mesures pré-contractuelles en vue de la réservation ou de l'exécution du contrat de la réservation hôtelière, ils peuvent, chacun pour ce qui les concerne, être destinataires des données d'identité, des données vie personnelle et vie professionnelle, d'informations d'ordre économique et financier à des fins notamment de réservation hôtelière, de gestion du programme de fidélité, de gestion des réclamations.
7. Alexander Park SAS a obtenu une autorisation de la CNIL (Décision DF-2014-345 du 4 juin 2014) permettant à ALEXANDER PARK SAS de transférer les catégories de données susvisées vers l'ensemble des pays dans lesquels sont établis les filiales, les prestataires et les hôtels franchisés de la société ALEXANDER PARK SAS à des fins de gestion de la relation client, des réservations et préférences clients et de gestion du marketing et de la promotion.
8. Le client peut autoriser ALEXANDER PARK SAS à communiquer ses données personnelles à des tiers dans le respect de la Charte clients de protection des données personnelles.
9. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement Siteminder à la banque de l'hôtel, pour l'exécution du contrat de réservation hôtelière. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Siteminder en sa qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis d'ALEXANDER PARK SAS à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.
10. Le client dispose d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification des données personnelles le concernant en écrivant à direction@alexanderpark.fr. ALEXANDER PARK SAS est notamment susceptible d'adresser par courrier électronique à ses clients sa "newsletter" (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à mon séjour hôtelier, en mettant à la disposition du client un lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique de prospection commerciale.
11. Alexander Park met en œuvre un traitement de données à caractère personnel aux fins de prévention et de sécurité des biens et des personnes et de lutte contre les impayés. Dans ce cadre, l'hôtel peut décider d'inscrire dans la catégorie des clients « inopérants » tout client ayant un comportement inapproprié correspondant aux catégories suivantes : agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelier, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement. Ces données sont obligatoires. Le statut d'inopérant peut conduire l'hôtel à l'origine de cette inscription à adresser un refus de réservation au client lorsqu'il se représentera à nouveau dans ce même hôtel, pendant une durée, selon les motifs, de 122 jours ou de 450 jours (en cas de brutalité à l'égard du personnel et/ou de la clientèle, bagarre dans l'enceinte de l'hôtel, insulte, menace ou comportement menaçant à l'égard du personnel et/ou de la clientèle, comportement bruyant dérangeant la clientèle, mise hors d'état de marche des équipements de sécurité et/ou de sûreté, déclenchement abusif des équipements de sécurité ou autre action faisant

courir des risques de sécurité au personnel et/ou à la clientèle). Les données relatives à l'identité et au statut d'inopérant du client sont destinées au personnel habilité de l'hôtel à l'origine de l'inscription, ainsi qu'à la société ALEXANDER PARK SAS et ses prestataires de réservation hôtelière pouvant être établis hors Union européenne, au Maroc, pays ne disposant pas d'une protection équivalente et aux Etats Unis. Les flux vers le Maroc sont contractuellement encadrés par les clauses contractuelles types de responsable à sous-traitant définies par la Commission européenne. Les flux vers les États-Unis sont effectués vers une entité ayant adhéré au Safe Harbor.

20. CONVENTION DE PREUVE

1. La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales, des conditions de vente du tarif réservé et du bon ou de la demande de réservation, ainsi que les éventuelles conditions particulières Alexander Park par voie électronique a entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite sur support papier.
2. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques d'ALEXANDER PARK SAS 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.

21. DÉLOGEMENT

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client. L'éventuel surcoût de la chambre, le transport entre les deux hôtels et un appel téléphonique restent à la charge de l'hôtel choisi.

22. FORCE MAJEURE

1. La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.
2. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement 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.

23. RÈGLEMENT DES LITIGES

1. Le client est informé par ALEXANDER PARK SAS 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.
2. Après avoir saisi le service client ou l'hôtel 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. La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.
3. ALEXANDER PARK SAS 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 : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

24. LOI APPLICABLE

Les conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS sont régies par la loi française sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

25. INTÉGRALITÉ

25.1 GÉNÉRALITÉS

1. Les présentes conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS, 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. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales.
4. 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.

25.2 SERVICES PARTENAIRES

1. En cas de contradiction entre d'une part, les conditions générales, d'utilisation du Site web ou des Services mobiles ou les conditions générales de vente d'un partenaire et d'autre part, les présentes conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS, les dispositions des présentes seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

26. NULLITÉ

1. Si une ou plusieurs stipulations des conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS 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.

27. LANGUE

1. La langue faisant foi est le français.
2. Si les conditions générales de vente ALEXANDER PARK SAS 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 existant entre les parties.

28. EVOLUTION/MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE PAR INTERNET

Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par ALEXANDER PARK SAS. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par ALEXANDER PARK SAS. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients, sauf pour les réservations antérieures à la date de mise en ligne pour lesquelles la précédente version des conditions générales de vente acceptée demeure applicable.

Le client se doit également de consulter également les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif, type de chambre ou type de prestation, figurant sur la liste des tarifs.