

## Dispositions introductives

**Les hôtes** sont régis par les dispositions légales de la République tchèque fondées sur le droit tchèque et par le règlement d'hébergement de l'hôtel Grand Mark Prague (ci-après dénommé "l'établissement d'hébergement"). **L'hôte accepte le règlement d'hébergement en tant que condition contractuelle de l'hébergement et est tenu d'en respecter les dispositions.**

**Chaque hôte est tenu de prendre connaissance de ces règles d'hébergement, son ignorance ne sera pas prise en compte. Le règlement d'hébergement est disponible à la réception des lieux d'hébergement.**

Les conditions générales de vente (ci-après dénommées " conditions générales ") des établissements d'hébergement exploités par Hybernská Properties s.r.o., Hybernská 24, 110 00 Prague 1, numéro d'identification : 25769031, inscrit au registre du commerce tenu par le tribunal municipal de Prague, section C, numéro 68534, régissent les relations contractuelles mutuelles entre Hybernská Properties s.r.o. et la personne physique qui commande les services (ci-après dénommée le " client ").

## Article I. - Objet de la relation contractuelle

Les présentes conditions générales régissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la location temporaire de chambres d'hôtel pour l'hébergement, les loisirs et d'autres services auxiliaires des hôtels en tant que services individuels selon les besoins du client.

## Article II - Établissement de la relation contractuelle

La relation contractuelle entre le client et l'hôtel est établie au moment de la confirmation de la réservation par l'établissement d'hébergement. L'établissement d'hébergement s'engage à fournir au client un séjour et à fournir les services convenus dans l'étendue et la qualité convenues (ci-après dénommés "séjour") et le client est tenu de payer à l'établissement d'hébergement le prix convenu.

## Article III - Réserveation, prix et paiement

### 3.1 Réserveation d'un séjour

- par téléphone : [+420 226 226 132](tel:+420226226132), [+420 226 226 140](tel:+420226226140)
- par courrier électronique : [reservations@grandmark.cz](mailto:reservations@grandmark.cz)
- via le formulaire électronique sur le site web : [www.grandmark.cz](http://www.grandmark.cz) ou selon le site web de l'hôtel concerné

3.2 Le client est tenu de payer les prix contractuels convenus pour le logement et les autres services qu'il utilise sur la base des prix fixés dans la liste de prix ou le système de réserveation.

Les prix des services fournis sont indiqués dans le catalogue en vigueur, les listes de prix, les fiches d'offre ou sur le site [www.grandmark.cz](http://www.grandmark.cz) ou encore sur le site Internet correspondant.

Les services et les prix indiqués dans le catalogue sont susceptibles d'être modifiés.

3.3 Le paiement des services commandés par le client et confirmés par l'hôtel est effectué par le client sous forme d'acompte et de paiement supplémentaire.

Le paiement des services commandés est effectué par le client à l'avance sur la base d'une facture pro forma envoyée au client à la date indiquée sur la facture comme étant la date d'échéance.

Nous considérons que les services sont payés à la date à laquelle le paiement est crédité sur le compte bancaire.

**Le montant des avances et le calendrier des paiements sont déterminés, sauf accord entre les parties, de la manière suivante :**

- pour les séjours, le client est tenu de verser à l'avance un acompte de 100 % du prix ou autre montant spécifié sur le document au début de la relation contractuelle, tout paiement supplémentaire devant être versé par le client à la fin des services
- pour l'émission d'un chèque-cadeau, la condition est le paiement de 100 % du prix du chèque-cadeau dans les 5 jours suivant son émission ou dans un autre

délai spécifié sur le document émis. Les bons cadeaux achetés ne sont pas remboursables. Ils sont valables au maximum 1 an à compter de la date d'émission, sauf indication contraire préalable. Si la valeur du chèque-cadeau n'est pas utilisée, la structure d'accueil ne paiera pas en espèces le montant restant du chèque-cadeau.

## **Modes de paiement**

- paiement par transfert ou dépôt en espèces en CZK sur le compte numéro : 217150253/0300 à la ČSOB en République tchèque (IBAN : CZ62 0300 0000 0002 1715 0253, SWIFT : CEKOCZPP)
- paiement en espèces à la réception de l'hôtel
- paiement par carte de crédit (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card, American Express)
- le séjour du client peut être pris en charge totalement ou partiellement par l'employeur ou un autre organisme. Dans ce cas, le client l'indique lors de la commande et le séjour lui est facturé sur la base de la commande

3.4 Si le client est en retard dans le paiement des services fournis, la structure d'hébergement a le droit de facturer au client des intérêts de retard conformément au règlement gouvernemental n° 351/2013.

## **Article IV - Droits et obligations fondamentaux du client**

### **4.1 Droits des clients :**

- (a) le droit à la fourniture correcte des services contractés et payés
- b) le droit d'être informé de toute modification des services contractuels
- c) le droit de résilier le contrat à tout moment avant le début du séjour ou de l'utilisation de services individuels conformément à l'article VI
- (d) le droit de se plaindre des défauts

### **4.2 Obligations du client :**

- a) fournir à l'hôtel la coopération nécessaire à la bonne prestation des services, en particulier fournir de manière véridique et complète les informations requises dans la commande, y compris le signalement de toute modification de ces informations

- b) communiquer sans délai à l'hôtel son avis sur toute modification des conditions et du contenu des services convenus
- (c) se faire remettre par l'hôtel les documents nécessaires à l'utilisation des services et arriver à destination à l'heure prévue
- d) en cas de résiliation du contrat, le client est tenu d'en informer l'hôtel et de payer les frais d'annulation conformément aux conditions d'annulation.

## Article V - Obligations fondamentales de la structure d'accueil

- (a) fournir au client toutes les informations relatives au séjour
- b) fournir au client un séjour sur la base d'une commande confirmée et conformément aux dispositions légales généralement contraignantes
- c) en cas d'annulation du contrat conclu par le client conformément aux présentes conditions générales ou à la loi, de payer la différence de prix entre le séjour déjà payé et les frais d'annulation correspondants dans les 14 jours suivant la réception de la notification écrite de l'annulation.

## Article VI - Résiliation du contrat et conditions d'annulation

Le client a le droit d'annuler le séjour à tout moment, c'est-à-dire de résilier le contrat. La relation contractuelle est annulée et la participation est annulée à la date à laquelle l'établissement d'hébergement est informé par écrit ou verbalement de l'annulation (annulation du séjour). Dans ce cas, l'hôtel a le droit de facturer des frais d'annulation (pénalité contractuelle). Les frais d'annulation sont payables immédiatement. Après déduction des frais d'annulation du prix total du séjour, le client recevra le reste du montant payé. Si le montant des frais d'annulation est supérieur à l'acompte versé, le client est tenu de payer un montant égal aux frais d'annulation.

Frais d'annulation pour les réservations flexibles :

- 100 % du prix en cas d'annulation moins de 48 heures avant l'arrivée, y compris.

Frais d'annulation pour les réservations "non remboursables" :

- 100 % du prix en cas d'annulation, de changement ou de modification à tout moment après le paiement du montant de la réservation

Si le client annule arbitrairement une partie de son séjour ou n'utilise pas les services déjà payés, il n'a pas droit à un remboursement. En cas d'annulation de services déjà réservés, l'hôtel se réserve le droit d'appliquer les conditions d'annulation en débitant le compte de l'hôtel du client dans les conditions suivantes : 100 % du prix des services non utilisés (par exemple, services de massage, traitements de relaxation) si l'annulation a lieu moins de 24 heures avant leur utilisation.

## Article VII - Traitement des données à caractère personnel

Voir le document séparé "GDPR".

## Article VIII - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Conformément aux dispositions de l'article 1820 (1) (s) du Code civil et de l'article 14 (1) et de l'article 20d et suivants de la loi n° 634/1992 sur la protection des consommateurs, le vendeur informe le consommateur qu'il peut demander le règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à l'organe de résolution des litiges de consommation, qui est l'Autorité tchèque d'inspection du commerce, sur le site Internet [www.coi.cz](http://www.coi.cz). L'Autorité tchèque d'inspection du commerce traite les propositions de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation de la manière et dans les conditions prévues par la législation applicable. Pour éviter toute ambiguïté, rien dans les présentes conditions générales n'exclut la possibilité pour les consommateurs de porter leurs réclamations devant un tribunal civil. L'Autorité tchèque d'inspection du commerce (Česká obchodní inspekce), dont le siège est situé à Štěpánská 567/15, 120 00 Prague 2, numéro d'identification : 000 20 869, adresse internet : [www.coi.cz](http://www.coi.cz), est compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation découlant d'un contrat d'achat. La plate-forme de règlement des litiges en ligne située à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr> peut être utilisée pour résoudre les litiges entre le vendeur et l'acheteur dans le cadre du contrat d'achat.

## Article IX - Dispositions finales

Les conditions générales entrent en vigueur le 1er janvier 2023 et annulent toutes les conditions antérieures en vigueur.

Les relations contractuelles établies avant l'entrée en vigueur des présentes conditions générales restent en vigueur et sont régies par les conditions en vigueur au moment de leur établissement.