

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – INDIVIDUEL – BEST WESTERN PREMIER LE MASQ HOTEL

1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « Conditions Générales ») définissent les relations contractuelles entre tout utilisateur non professionnel (ci-après, le « Client ») de l'hôtel **Best Western Premier Masq Hotel** (ci-après, l'« Hôtel ») et de son site Internet www.masqhotel.com (ci-après, "le site"), exploité par la société SAS MASQ, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 933 403 404, dont le siège social est 6 rue du rempart Saint-Claude, 17000 La Rochelle, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR62933403404 (ci-après, le « Prestataire »), de la réservation jusqu'au départ de l'Hôtel du Client, ainsi que les conditions applicables à toute réservation effectuée par le biais des services de réservation du Site de l'Hôtel.

Le Prestataire se réserve le droit de pouvoir modifier, en tout ou en partie, les Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de validation de la réservation du Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire avant la validation de toute réservation (en cochant la case prévue à cet effet avant la validation de la réservation). Toute réservation validée entraîne l'acceptation expresse et complète des Conditions Générales et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions. Lorsque la réservation est effectuée sur le Site de l'Hôtel, le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales.

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

Le Client 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.

Le Client déclare être responsable de l'utilisation du site de réservation du Site de l'Hôtel, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, en particulier de mineurs. A cet égard, le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies, tant par lui-même que par les mineurs dont il a la garde lors de la réservation.

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.

2. Champ d'application

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

Les Conditions Générales s'appliquent à toute réservation effectuée en direct auprès du Prestataire ou par Internet via les services de réservation du Site de l'Hôtel.

Les Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par l'Hôtel.

L'enregistrement de la réservation et l'envoi de la confirmation vaudront preuve de la transaction et acceptation des opérations effectuées.

3. Réservation

A) Le client choisit les services parmi ceux proposés par le Prestataire et présentés sur le Site de l'Hôtel en fonction de ses besoins.

B) Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le Site de l'Hotel et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

C) Le client pourra réserver sur le site web, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre maximum de huit (8) chambres par réservation. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires..., il est nécessaire de contacter le service commercial par courriel se rendre dans la rubrique Conditions générales groupes disponibles sur le site internet www.cosy-hotels.net et ces demandes de réservations groupes seront à adresser par courriel

à : commercial@cosy-hotels.net

D) Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne peut être recherchée à cet égard.

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

F) Le contrat est réputé être formé dès lors qu'un numéro de réservation a été attribué par le Prestataire au Client, et communiqué lors de la confirmation de la réservation, et ce par tout moyen de communication (téléphone, mail, courrier, etc.).

4. Processus de réservation

La réservation des prestations proposées par l'Hôtel peut être effectuée par téléphone au numéro suivant : + 33 (0) 5 46 41 83 83, par courriel : info@masqhotel.com ou en ligne via le site www.masqhotel.com

A) La réservation est réputée formée dès la réception de la confirmation de réservation ou de la demande de réservation ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

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

C) Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

D) La procédure de réservation comprend notamment les étapes suivantes :

- étape 1 : choix de la chambre et d'un tarif ;
- étape 2 : sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires ;

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

- 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 ;
- étape 4 : renseignement des coordonnées du client ;
- étape 5 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement ;
- étape 6 : consultation et acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation ;
- étape 7 : validation de la réservation par le client.

5. Accusé de réception de la réservation

Une confirmation écrite de la réservation sera communiquée au Client dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 24 heures suivant la réservation, par tout moyen de communication. Cette confirmation reprendra les éléments essentiels de la réservation, tels que le type de chambre réservée, le nombre de nuitées, le prix et la date prévue de disponibilité, ainsi que tout autre service qui aurait été intégré par le Client à sa demande de réservation.

6. Preuve de la Transaction

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste prouvée par le Client, les données conservées dans le système d'information du Prestataire, sur support informatique ou électronique, ont force probante concernant les réservations effectuées par le Client. En conséquence, ces données peuvent être produites comme moyen de preuve dans toute procédure contentieuse ou autre, et seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

7. Annulation ou modification du fait du client

Le présent article ne s'applique pas au cas de force majeure.

A) 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.

B) Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation. Les conditions d'annulation sont fixées suivant le tarif réservé.

B.1 Pour une tarification flexible : Annulation sans frais jusqu'à 12 h 00 la veille de l'arrivée prévue.

Au-delà de cette limite, les frais d'annulation correspondant à l'intégralité du séjour seront imputés et prélevés sur la carte de crédit fournie en garantie.

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

B.2 Pour une tarification non-modifiable, non-annulable et non-remboursable : L'annulation et/ou la modification d'une réservation sur un tarif avec restrictions sont impossibles.

Le séjour est dû en totalité, aucun remboursement ne sera effectué.

B.3 Non-présentation (No-Show) : En cas de non-présentation sur une réservation flexible, sans information transmise à l'hôtel, la première nuit du séjour prévu est due et sera prélevée sur la carte de crédit indiquée en garantie ou fera l'objet d'une facturation transmise au réservataire du séjour.

En cas de non-présentation sur une réservation non-annulable, non-modifiable, non-remboursable, la totalité du séjour prévu est due et sera prélevée sur la carte de crédit indiquée en garantie ou fera l'objet d'une facturation transmise au réservataire du séjour.

C) Lorsque les conditions de vente du tarif réservé le permettent, l'annulation ou la modification de la réservation peut s'effectuer directement auprès du prestataire en contactant le

+ 33 (0) 5 46 41 83 83, ou par courriel : info@masqhotel.com

Pour cela, le client précisera les dates de séjours et le n° de réservation.

Le remboursement s'effectuera dans un délai maximum de 30 jours fin de mois. Le montant du remboursement correspondra au montant du séjour déduit des frais de réservation et/ou des frais d'annulation.

D) En cas d'interruption du séjour du fait du client, l'intégralité du prix convenu sera encaissée.

E) 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.

8. Séjour à l'hôtel

A) La réception est ouverte 24 h/24 h et 7 jours / 7. Sauf disposition expresse contraire, le Client peut arriver à l'Hôtel à partir de 15 h 00 le premier jour de sa réservation et doit quitter la chambre avant 12 h 00 le jour de la fin de sa réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée de plus.

B) En application de la réglementation en vigueur, il sera demandé au client de nationalité étrangère, à l'arrivée à l'hôtel, de remplir une fiche de police et de présenter une pièce d'identité valide.

C) Le prestataire accueille des animaux de compagnie comme les chiens ou les chats d'un poids maximum de 8 kg dès lors qu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes de l'établissement. Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans la salle de petit déjeuner.

D) Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre de façon respectueuse et raisonnable. 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

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

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.

E) Le prestataire dispose d'un Règlement Intérieur destiné au client. Le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

F) Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire (lui-même ou l'une des personnes pour lesquelles il a réservé un séjour dans l'Hôtel ainsi que les dégâts causés par un animal de compagnie séjournant dans la chambre), et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à sa disposition, à supporter le coût de remise en état des dits lieux.

G) Le prestataire propose un accès WIFI gratuit 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. 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.

9. Responsabilité

A) Les photographies présentées sur le Site 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.

B) Le prestataire 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.

C) 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.

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

10. Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance du prestataire dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel directement auprès de l'hôtel par écrit par courriel : info@masqhotel.com ou par courrier à Le Masq Hôtel – 17 Rue de l'ouvrage à Cornes – 17000 La Rochelle.

11. Prix

- A) Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation.
- B) Les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée.
- C) Les prix sont confirmés au client en euros et montant TTC et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site ou sur les Services mobiles.
- D) Sauf mention contraire sur le Site, les prestations complémentaires (petit déjeuner, demi-pension, pension complète...) ne sont pas incluses dans le prix.
- E) 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 arrangement préalable confirmé avec l'hôtel.
- F) 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.
- G) 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.
- H) 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.

12. Paiement / Carte de crédit

A) 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).

Cette garantie couvre toute annulation totale ou partielle, toute non-présentation et toute dégradation constatée par l'Hôtel pendant le séjour du client ou après son départ, de son fait ou du fait de l'une des personnes pour lesquelles la réservation a été effectuée et garantie sur la carte de crédit communiquée.

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

Cette garantie s'applique également aux dégradations causées par un animal de compagnie dans la chambre durant le séjour, ainsi que pour les consommations du minibar non déclarées au moment du départ.

A des fins de vérification et de sécurisation, l'hôtel s'autorise à utiliser la fonctionnalité disponible de pré-autorisation débit sur carte bancaire.

Le client doit se présenter à l'hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. Le prestataire pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

B) 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.

13. Respect de la vie privée et des données à caractère personnel

Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire, en tant que responsable de traitement, collecte et traite les données à caractère personnel nécessaires à des fins de gestion des réservations et des clients, pour les besoins de la facturation et des paiements et pour mener ses actions commerciales et enquêtes de satisfaction.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concernent et peut s'opposer au traitement de ses données.

Le Site recourt à l'usage de cookies. Le cookie est un fichier informatique, stocké sur le disque dur du micro-ordinateur du Client. Il a pour but de signaler une précédente visite du Client sur le Site de l'Hôtel. Les cookies ne sont utilisés par le Prestataire que dans le but de personnaliser le service proposé au Client.

Le Client conserve la possibilité de refuser les cookies en configurant son navigateur Internet. Il perd alors la possibilité de personnaliser le service qui lui est délivré par le Prestataire via le Site.

Pour exercer ces droits, le Client doit s'adresser à l'Hôtel, par courrier ou par courriel, aux coordonnées suivantes :

Best Western Premier Masq Hotel
17 rue de l'ouvrage à Cornes
17000 La Rochelle, FRANCE
Email : dpo@masqhotel.com
Site : www.masqhotel.com

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83
info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros
SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404
Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.



Le Client est également informé de son droit, en application de l'article L.223-2 du Code de la consommation, à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique au moment du recueil de ses coordonnées téléphoniques.

14. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du client ou en cas de force majeure, le prestataire 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 qui a procédé au délogement vers un autre établissement.

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83
info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros
SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404
Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.

15. Force majeure

A) 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 le prestataire 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. (L'annulation de vol ou de train n'est pas considérée comme un cas de force majeure).

B) 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.

16. Médiation tourisme et consommation

Le prestataire garantit au consommateur le recours effectif et gratuit à un dispositif de médiation de la consommation (art. L.612-1 du code de la consommation).

Après avoir saisi le service administratif de Le Masq Hôtel et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :

Adresse postale : Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17

Site internet : <https://www.mtv.travel/>

Lien internet concernant le règlement en ligne des litiges à destination des clients étrangers
European Commission – Online Dispute Resolution.

17. Service Bloctel

Bloctel est un service public Français qui vise à mettre fin au démarchage abusif.

« Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour plus d'informations : <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>

Version remise à jour le 03/07/2025

Le Masq Hôtel

17 rue de L'Ouvrage à Cornes - 17000 La Rochelle - France Tél. : +33 (0)5 46 41 83 83

info@masqhotel.com masqhotel.com bestwestern.fr

S.A.S MASQ au capital de 488 799 Euros

SIRET 933 403 404 00025 - RCS LA ROCHELLE 933 403 404 - APE 5510Z - TVA Intra Communautaire FR 62 933 403 404

Chaque établissement BWH Hotels est individuellement exploité par un propriétaire indépendant.