

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente définissent les relations contractuelles entre tout utilisateur non professionnel de l'hôtel Victoria Lyon Perrache et de son site Internet [www.hotelvictorialyon.com](http://www.hotelvictorialyon.com), exploité par la société Hôtelière Lancinoise, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 957 508 732 00014, dont le siège social est sis au 3 rue Delandine 69002 Lyon, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR24957508732, 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. 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 et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la validation 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.

### **1- CHAMP D'APPLICATION**

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.

### **2- CAPACITE**

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.

Une utilisation frauduleuse des services de réservation de l'Hôtel ou qui contreviendrait aux Conditions Générales pourra entraîner le refus de l'accès aux services proposés et donner lieu à des poursuites devant les juridictions compétentes.

### **3- FORMATION DU CONTRAT**

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- RESERVATION**

Le Client choisit des services parmi ceux proposés par le Prestataire et présentés sur le Site de l'Hôtel en fonction de ses besoins.

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'Hôtel et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

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

La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation.

### **5- MODALITES DE RESERVATION**

La réservation des prestations proposées par l'Hôtel peut être effectuée par téléphone au numéro suivant : 04 78 37 57 61, par email ou en ligne via le Site de l'Hôtel [www.hotelvictorialyon.com](http://www.hotelvictorialyon.com) ou [contact@hotelvictorialyon.com](mailto:contact@hotelvictorialyon.com) ou fax 0478429107.

Une confirmation écrite de la réservation sera communiquée au Client dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les huit (8) jours 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- PRIX**

Les prix afférents à la réservation sont indiqués avant et lors de la réservation.

La somme à régler par le Client comprend le prix du séjour (prix unitaire de la chambre sélectionnée par le Client multiplié par le nombre de nuitées) auquel s'ajoutent les options choisies lors de la réservation (prix unitaire multiplié par la quantité commandée), le cas échéant. Sauf mention contraire sur le Site, les options (petit-déjeuner) qui ne sont pas proposées au moment de la réservation ne sont pas incluses dans le prix.

Les prix sont indiqués toute taxe comprise (TVA incluse), en euros, et ne sont valables que pour la date ou la période indiquée sur le Site.

La taxe de séjour, indiquée pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès de l'Hôtel sauf disposition contraire lors de la réservation.

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

Pour les réservations effectuées en ligne sur le Site de l'Hôtel, le Client dispose d'un choix entre plusieurs tarifs :

- Un tarif préférentiel pour une réservation non modifiable et non remboursable ;
- Un tarif flexible pour une réservation modifiable et remboursable, dont les conditions de modification et de remboursement sont précisées.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix figurant sur les brochures et autres supports commerciaux, ainsi que les prix affichés dans les établissements. Ces modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par le Prestataire.

## **8- MODALITES DE PAIEMENT**

Lors de la réservation, le Client devra communiquer les éléments d'authentification de sa carte bancaire, afin de valider la réservation. A défaut, la réservation sera automatiquement annulée.

L'Hôtel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de préventions des fraudes à la carte bancaire.

- Pour le tarif préférentiel avec prépaiement : le prix total de la réservation est débité lors de la réservation, sur la carte bancaire communiquée par le Client. Le Client reconnaît expressément qu'il s'agit d'un prépaiement et que sa carte sera débitée avant son séjour. La réservation validée par le Client ne sera considérée comme effective qu'après accord des centres de paiement bancaires concernés. En cas de refus desdits centres, la réservation sera automatiquement annulée. Le paiement doit être effectué avec une des cartes bancaires indiquée sur le Site, à travers une page internet sécurisée. Les détails de la carte bancaire du Client seront cryptés avec protocole SSL (Secured Socket Layer) jusqu'à 128 bits. Les détails de la carte bancaire du Client ne peuvent jamais transiter sur Internet sans être cryptés.
- Pour le tarif flexible : aucun prépaiement n'est requis lors de la réservation. Le numéro de carte bancaire du Client est nécessaire pour valider la réservation mais la carte bancaire du Client ne sera pas débitée. Le règlement de la réservation devra être effectué auprès du Prestataire, directement à l'Hôtel lors du départ du Client.
- Pour les tarifs non-prépayés 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.
- Paiement des extras : les éventuels extras (bar, téléphone, etc.) qui ne seront pas explicitement inclus dans les tarifs seront payables directement sur place à l'issue du séjour. A défaut, le Client autorise expressément le Prestataire à débiter la carte bancaire laissée en garantie pour le paiement des extras.

-

## 9- MODIFICATION DE LA RESERVATION

Cette disposition est inapplicable aux réservations effectuées au tarif préférentiel.

- Modification à la demande du Client : les modifications de réservation pourront être effectuées sans frais, sous réserve de disponibilité. Tout supplément de prix engendré par les modifications demandées par le Client donnera lieu à une facturation complémentaire.
- Modification à la demande du Prestataire : en cas d'indisponibilité des chambres réservées par suite d'un cas fortuit, le Prestataire s'engage à reloger le Client, sans supplément de prix, dans un hôtel de standing au moins équivalent. Les frais de transfert liés à ce délogement seront pris en charge par le Prestataire.

## 10- MODALITES D'ANNULATION DE LA RESERVATION

Il est rappelé au Client que, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation.

Les réservations effectuées au tarif préférentiel ne peuvent faire l'objet d'une annulation par le Client.

Pour les autres réservations, toute annulation doit être adressée par email avec le numéro de réservation.

Pour les réservations effectuées sur le Site de l'Hôtel, le Client peut annuler sa réservation en cliquant sur le lien à la fin de son email de confirmation et en suivant les instructions affichées sur son écran.

Si la réservation comporte des frais de réservation, ceux-ci ne seront pas remboursables. Le montant des frais facturés au Client en cas d'annulation de sa réservation sont indiqués lors de sa réservation.

En cas d'annulation, si le Client a payé en ligne tout ou partie de la réservation, ce montant lui sera restitué après déduction des frais d'annulation.

Il est conseillé d'annuler aussitôt que possible une fois que la cause de l'annulation est survenue.

Pour la computation des délais d'annulation, il est convenu de retenir comme « Date prévue d'arrivée », le jour de la première nuit prévue à midi (12h00), heure locale.

- Annulation par le Client pour un séjour d'une nuit : cette annulation doit intervenir au plus tard un (1) jour avant la date prévue d'arrivée. Pour toute annulation intervenant moins d'un (1) jour avant la date prévue d'arrivée ou en cas de non présentation à l'Hôtel, le montant total de la réservation sera facturé, sans les extras.
- Annulation par le Client pour un séjour supérieur à une nuit : cette annulation doit intervenir au plus tard un (1) jour avant la date prévue d'arrivée. Pour toute annulation intervenant moins d'un (1) jour avant la date prévue d'arrivée ou en cas de non présentation à l'Hôtel, la première nuit sera facturée, sans les extras.
- Annulation par le Prestataire : en cas d'annulation par le Prestataire, aucun frais ne sera prélevé au Client.

## **11- SEJOUR A L'HOTEL**

La réception est ouverte 24heures/24.

Sauf disposition expresse contraire, le Client peut arriver à l'Hôtel à partir de 14 heures le premier jour de sa réservation et doit quitter la chambre avant 11 heures le jour de la fin de sa réservation. A défaut, il lui sera facturé une nuitée de plus.

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre ainsi que les espaces communs mis à sa disposition en bon père de famille. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire le Prestataire à demander au Client de quitter l'Hôtel sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Tout dégât occasionné par le Client dans la chambre réservée pourra lui être directement facturé. Des pénalités égales au maximum au prix de la chambre réservée pourront être appliquées si le Client ne respecte pas l'affichage prescrivant l'interdiction de fumer dans sa chambre, lorsque ce dernier est apposé.

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.

## **12- ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client est seul responsable des informations communiquées au moment de la création de son compte et/ou de toute réservation. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas d'informations erronées ou frauduleuses communiquées par le Client. En outre, seul le Client est responsable de l'utilisation de son compte et de toute réservation effectuée, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, y compris de mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part. A cet égard, le Prestataire devra être immédiatement averti de tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse de courrier électronique.

Le Client s'engage à utiliser le Site de l'Hôtel et les services qui y sont proposés en respectant la réglementation applicable et les présentes Conditions Générales. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, ce dernier est responsable des dommages causés par lui à l'Hôtel, au Prestataire ou aux tiers. A ce titre, le Client s'engage à garantir le Prestataire contre l'ensemble des réclamations, actions ou recours de toute nature qui pourraient en résulter et à l'indemniser de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

Le Client, en particulier, s'engage en réalisant une réservation définitive, à en payer le prix et à respecter les conditions particulières y afférentes le cas échéant.

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.

### **13- RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE**

Dans le processus de réservation en ligne, le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour des dommages résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que notamment pertes de données, intrusion, virus, rupture du service, etc. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site de l'Hôtel, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés. La décision de consulter des sites Internet tiers relève donc de la pleine et entière responsabilité du Client.

Les photographies présentées sur le Site de l'Hôtel ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'Hôtel donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne pourra prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Conformément aux lois et règlements régissant les droits de propriété intellectuelle, l'utilisation et/ou la reproduction de tout ou partie des éléments composant les offres présentes sur le Site de l'Hôtel sont strictement interdites.

Le Prestataire n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment du fait d'un tiers, du fait du Client ou du fait des partenaires de l'Hôtel.

### **14- DONNEES PERSONNELLES**

Le Client reconnaît et accepte que l'Hôtel, 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. Les données sont destinées à l'Hôtel et à ses prestataires.

Le Client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et informations par la présence d'un astérisque.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site de l'Hôtel 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. Pour exercer ces droits, le Client doit s'adresser à l'Hôtel, par courrier ou par email, aux coordonnées suivantes :

Société Hôtelière Lancinoise  
Hôtel Victoria Lyon Perrache  
3 rue Delandine 69002 Lyon  
[contact@hotelvictorialyon.com](mailto:contact@hotelvictorialyon.com)  
[www.hotelvictorialyon.com](http://www.hotelvictorialyon.com)

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.

## **15- COOKIES**

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 le Prestataire via le Site.

## **16- PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Concernant l'utilisation du Site de l'Hôtel, le Prestataire est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site.

Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, sons vidéo, logiciels, bases de données, sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs détenus par le Prestataire.

Sauf accord exprès, écrit et préalable du Prestataire, il est expressément interdit de reproduire, exploiter, diffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments présents sur le Site, ou de diffuser un lien simple ou hypertexte.

## **17- INTEGRALITE DU CONTRAT**

Les présentes Conditions Générales, les conditions de vente du tarif réservé par le Client et la confirmation de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties et constituent la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation au sens de l'article L. 221-13 du Code de la consommation.

Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, la confirmation de réservation, incluant les conditions particulières du tarif réservé, ayant fait l'objet d'une validation par le Client et les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre la confirmation de réservation et les Conditions Générales, les dispositions figurant sur la confirmation de réservation validée par le Client seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

## **18- FORCE MAJEURE**

Le Prestataire, l'Hôtel et le Client ne pourront être tenus responsables en cas d'inexécution de leurs obligations résultant d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques.

Chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure.

## **19- RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à une réservation doit être adressée par le Client par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse de l'Hôtel suivante, au plus tard dans les quinze (15) jours qui suivent la dernière nuitée, sous peine de forclusion :

Société Hôtelière Lancinoise  
Hôtel Victoria Lyon Perrache  
3 rue Delandine 69002 Lyon

## **20- ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Les présentes Conditions Générales et les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client sont soumises à la loi française.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES POURRAIENT DONNER LIEU CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEUR CONSEQUENCES ET LES SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ETRE RESOLUES ENTRE LE PRESTATAIRE ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le Client s'engage cependant à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du Médiateur Tourisme Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme Voyage  
BP 80 303  
75823 Paris Cedex  
Email : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)

Pour plus d'informations sur le Médiateur Tourisme Voyage, le Client peut consulter son site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Le Client est informé qu'il peut se rendre sur la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) entre consommateurs et professionnels en cliquant [ici](#).

## **21- INFORMATION PRECONTRACTUELLE**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la confirmation de sa réservation, sur le Site de l'Hôtel, d'une manière lisible et compréhensible, et sur un support durable, des présentes Conditions Générales et de l'ensemble des informations précontractuelles prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-11 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des services, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné ;
- Le prix du service et ses frais annexes ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à exécuter le service ;
- Les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les informations relatives aux garanties légales et leurs modalités de mise en œuvre ;

- Les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- La non applicabilité du droit de rétractation.
- Les informations relatives le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles.