

## 1 - PRÉSENTATION

---

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles le Ki Space Hotel & Spa (ci-après nommé l'Établissement) permet à ses clients de bénéficier de l'ensemble des services, notamment de réservation, disponibles sur le présent Site et décrits plus amplement ci-après.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales dont l'acceptation préalable est obligatoire pour la réservation de tout Service proposé sur le Site. Il est conseillé à tout Client de sauvegarder et d'imprimer les présentes Conditions Générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur. En cas de question ou d'incompréhension, le service client de l'Établissement reste à disposition pour fournir des éclaircissements.

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

## 2 - PRIX

---

Les prix afférents à la réservation des Services sont indiqués avant, pendant et après la réservation.

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

Lors de la confirmation de la réservation d'un Service, le prix total est indiqué au Client en montant TTC dans la devise commerciale de l'Établissement et n'est valable que pour la durée indiquée sur le Site. Nous souhaitons informer notre aimable clientèle que nous n'acceptons pas les devises étrangères.

Si le débit du prix total de la réservation du Service s'effectue à l'Établissement dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du Client. A noter que si une conversion de la monnaie confirmée sur la réservation en une autre monnaie apparaît sur le Site, elle est donnée à titre purement indicatif et non contractuel, compte tenu notamment de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour à l'Établissement. Sur la base du prix total en euros, celui-ci est converti conformément au taux de change du jour.

La taxe de séjour, présentée lors du parcours de réservation du Service, est à régler directement sur place auprès de l'Établissement.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur le prix indiqué à la date de facturation.

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

Enfin, certaines offres promotionnelles sont uniquement disponibles sur le Site ou sont vendues exclusivement sur internet et en aucun cas à la réception de l'Établissement.

## 3 - PAIEMENT ET GARANTIE

---

Toute réservation entraîne un paiement intégral en amont ou dès l'arrivée du Client. Le paiement en amont sera effectué via l'envoi d'un lien de paiement sécurisé sur le courriel préalablement renseigné par le Client lorsqu'il effectue sa réservation.

Le Client communique ses données de paiement soit pour prépayer la réservation avant le séjour, soit au titre de garantie de la réservation, en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL) lorsqu'il s'agit d'une carte bancaire, le numéro de carte bancaire, 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 une plateforme de paiement.

L'Établissement accepte les moyens de paiement suivant : carte bancaire (Mastercard, Maestro, Visa, Visa Débit, American Express) et paiement sans contact (Apple Pay, Google pay, We chat Pay), espèces uniquement en euros et chèques vacances ANCV. L'Établissement pourra également demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes.

Si le Client souhaite recevoir une facture sous format papier ou numérique, il devra expressément le demander à l'Établissement. Le prépaiement se fera via le site internet de l'Établissement. Le prépaiement s'entend de tout paiement effectué au moment, ou à posteriori, de la réservation par le Client. Une fois le prépaiement effectué, le Client reçoit un courriel de confirmation de sa réservation.

Le montant qui sera débité lors de la réservation comprend le montant total indiqué lors de la réservation (comprenant toutes les taxes applicables, à l'exception des taxes de séjour) et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client.

Si vous avez choisi l'option « Règlement sur place », vous êtes tenu de régler votre séjour auprès de la réception dès votre arrivée.

Une demande de pré-autorisation à l'arrivée ou en amont lors de votre réservation sera obligatoire. Celle-ci n'est pas un débit immédiat mais correspond à une garantie pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client, qui vient temporairement

réduire le plafond de la carte bancaire utilisée pour garantir les extras potentiels. Dans certains cas, en fonction de la banque du Client, la demande de pré-autorisation peut toutefois apparaître comme un débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée.

Lorsque la demande de pré-autorisation a été activée et confirmée par la banque soit :

- Le Client se présente dans l'Établissement, effectue directement le paiement de l'intégralité du séjour le jour de son départ. L'Établissement procède par la suite à une demande de relâche de la demande de pré-autorisation auprès de la banque du Client.
- Le Client ne se présente pas auprès de l'Établissement au premier jour de sa réservation, l'Établissement transmet à la banque du Client une demande de débit.

Dans de rares cas, la demande de pré-autorisation peut se traduire par un débit par la banque du Client avant même que le débit réel ne soit effectif. Dans ce cas, le débit ne se fera pas deux fois. Le solde, s'il est en faveur du Client, sera recredité automatiquement par la banque au Client.

Si la réservation est annulée après que la demande de pré-autorisation ait été activée conformément aux conditions d'annulation du tarif réservé, une demande d'annulation de la demande de pré-autorisation est automatiquement envoyée à la banque du porteur de la carte utilisée. Dans de rares cas, cette annulation pourra apparaître comme un remboursement.

Il est à noter que la prise en compte de la libération du montant préautorisé (ou remboursement) prend habituellement vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures mais le délai peut atteindre sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du porteur.

Pour activer une demande de pré-autorisation, le Client est invité à communiquer ses données de carte bancaire dans le cadre de la prise de garantie de la réservation. Le Client est préalablement informé des caractéristiques de la demande de pré-autorisation. Les données de carte bancaire sont uniquement conservées par le prestataire de paiement de l'Établissement, dans le cadre d'une stricte politique de sécurité des données bancaires.

#### 4 – NON-PRÉSENTATION DU CLIENT

---

Sauf exception, en cas de non-présentation du Client au premier jour de sa réservation d'un Service d'Hébergement, et sans que ce dernier en ait averti l'Établissement au préalable, la réservation du Client sera intégralement annulée et l'Établissement remettra les Services d'Hébergement réservés à la vente :

- Dans le cas où la réservation faisant l'objet d'une non-présentation est une réservation non annulable et/ou non échangeable et/ou non remboursable, le montant total de la réservation est dû. Le montant total du séjour est prélevé sur la carte de crédit laissée à la réservation. Toute prestation additionnelle réservée et annulée sera également facturée en totalité.
- Dans le cas où la réservation faisant l'objet d'une non-présentation est une réservation annulable et/ou échangeable et/ou remboursable garantie par carte bancaire, l'Établissement débitera la carte bancaire fournie au moment de la réservation du montant TTC de la première nuit réservée. Le Client est informé que dans une telle hypothèse, l'Établissement remettra ses chambres à la vente. Le Client n'aura droit à aucun remboursement ou quelconque indemnisation.

Au moment du prépaiement d'une réservation non annulable / non échangeable / non remboursable, le montant qui est prélevé comprend le montant total indiqué lors de la réservation et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client.

#### 5 – TAXE DE SEJOUR

---

Conformément à la réglementation en vigueur, notre établissement est tenu de collecter une taxe de séjour pour chaque nuitée réservée, celle-ci est définie par la municipalité.

Le montant de la taxe de séjour est calculé par adulte et par nuitée cette taxe n'est pas incluse dans le prix de la chambre et sera ajoutée à votre facture lors de votre séjour. En cas de non-présentation à l'hôtel, le client n'est pas éligible au paiement de la taxe de séjour.

#### 6 - ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

---

Le Client est seul responsable de son choix des Services sur le Site et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'Établissement ne peut être recherchée à cet égard.

Le Client est également seul responsable des informations communiquées au moment de la création de son compte et/ou de toute réservation d'un Service. L'Établissement 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 des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part. A cet égard, l'Établissement devra être immédiatement averti de tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse de courrier électronique au service client.

Le Client s'engage à utiliser le Site 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'Établissement ou aux tiers. A ce titre, le Client s'engage à garantir l'Établissement 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 d'un Service, à en payer le prix et à respecter les Conditions particulières afférentes. En effet :

- Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation du Service aux frais du Client.

L'Etablissement a établi que l'heure d'arrivée est à 15h et l'heure de départ est à 11h. Tout départ après 11h entraînera les frais suivants : entre 11h00 et 12h00, 30 euros, entre 12h00 et 13h00, 60 euros, entre 13h00 et 14h00, 90 euros et après 14h00 le prix d'une nuitée supplémentaire.

- Le parking de l'hôtel est payant et accessible exclusivement aux clients de l'Etablissement.
- Le Client ne doit pas inviter au sein de l'Etablissement une personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'Etablissement.

**Notre Etablissement est 100 % non-fumeurs ; ce qui signifie que dans cette hypothèse :** Conformément aux dispositions des articles L.3512-8, R.3512-2 et suivants du Code de la santé publique, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter au sein de l'établissement, y compris dans l'ensemble des chambres ainsi que dans toutes les parties communes de l'hôtel. Cette interdiction fait l'objet d'un affichage réglementaire au sein de l'établissement, conformément aux dispositions légales applicables.

Le non-respect de cette interdiction constitue une violation du règlement intérieur de l'établissement et donnera lieu à la facturation au client d'une **indemnité forfaitaire de 150 €**, correspondant aux frais supplémentaires de nettoyage approfondi, de désodorisation et de remise en état nécessaires au rétablissement des conditions normales d'utilisation des lieux. L'infraction pourra notamment être constatée par la présence d'odeur persistante de tabac ou de vapotage, par la présence de cendres ou de résidus, par le déclenchement du dispositif de détection incendie ou par tout constat effectué par le personnel de l'établissement.

Le client est informé que les chambres et les parties communes de l'établissement sont équipées de dispositifs de détection incendie. Le fait de fumer dans l'établissement ou dans les chambres est susceptible de déclencher le système d'alarme incendie.

Dans l'hypothèse où ce déclenchement entraînerait l'intervention des services de sécurité, du service de télésurveillance ou des services de secours, notamment les sapeurs-pompiers, l'ensemble des frais résultant de cette intervention pourra être facturé au client responsable, dans la limite des coûts effectivement supportés par l'établissement.

Par ailleurs, toute détérioration, neutralisation ou altération des dispositifs de sécurité, notamment des détecteurs de fumée ou capteurs incendie, fera l'objet d'une facturation au client responsable correspondant au coût réel de réparation ou de remplacement, pièces et main-d'œuvre incluses.

Le client autorise l'établissement à prélever les sommes correspondantes sur la carte bancaire fournie lors de la réservation ou utilisée pour le séjour, dans le respect des dispositions contractuelles applicables.

- Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l'Etablissement et ne doit pas compromettre la sécurité de l'Etablissement ou des personnes qui s'y trouvent.
- Le client est tenu de respecter les règles établies concernant les plages horaires autorisées, spécifiquement définies entre sept (7) heures et vingt-deux (22) heures, afin de minimiser toute nuisance sonore. Il s'engage formellement à préserver la quiétude et le repos des autres résidents de l'établissement, en observant rigoureusement ces horaires délimités.
- Plus largement, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'Etablissement ainsi que le non-respect du Règlement Intérieur de l'Etablissement, amènera le directeur de l'Etablissement et/ou tout autre prestataire du Service à demander au Client de quitter les lieux 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 Services consommés avant de quitter les lieux.
- Les mineurs ne peuvent séjourner au sein d'un Etablissement qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité personnelle. Si l'accompagnateur est un adulte autre que les parents, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale des parents de l'enfant.
- Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Etablissement (notamment le réseau WiFi) ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Etablissement, 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.

- Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'Établissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées. L'Établissement se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client.
- Conformément à la législation en vigueur, tout établissement d'hébergement touristique est tenu de remplir une fiche de police pour chaque Client séjournant dans ses locaux. Lors de l'enregistrement, le Client devra présenter une pièce d'identité ou un permis de conduire européen ou un passeport en cours de validité.
- Pour des raisons de sécurité et de prévention des incidents, veuillez noter que tous les espaces communs de notre établissement sont placés sous vidéo surveillance en conformité avec la législation en vigueur.

## **7 - ENGAGEMENT DE L'ETABLISSEMENT KI SPACE HOTEL & SPA**

---

L'Établissement s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site et aux Services proposés en respectant les Conditions Générales et à agir avec diligence et compétence et mettre tout en œuvre, dans une limite raisonnable, afin de remédier à tout dysfonctionnement porté à sa connaissance.

L'Établissement pourra cependant se trouver dans l'obligation de suspendre momentanément le Site sans préavis, notamment pour des raisons techniques de maintenance, sans que ceci n'entraîne sa responsabilité.

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité de l'Établissement ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, dont, sans que cette liste soit limitative :

- La mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet;
- La défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- Tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon fonctionnement du Site et/ou de la réservation des Services.

L'Établissement tient à préciser que les partenaires sont responsables de la promotion des offres diffusées sur leurs propres sites web. La décision de consulter des sites web tiers relève donc de la pleine et entière responsabilité du Client.

## **8 - SERVICE DE NAVETTES GRATUITES**

---

La navette est mise gratuitement à disposition des clients de l'hôtel, selon des horaires fixés et communiqués à l'avance. Les clients sont tenus de se présenter à l'heure de départ indiquée. L'hôtel ne pourra être tenu responsable en cas de retard ou de non-présentation du client entraînant la perte du bénéfice de ce service. En cas de recours à un transport alternatif, tel qu'un taxi, les frais engagés restent intégralement à la charge du client. En cas de forte affluence, l'accès aux navettes peut nécessiter d'attendre la rotation suivante. Tout transport alternatif reste à la charge du client.

## **9 - FORCE MAJEURE & DÉLOGEMENT**

---

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou d'indisponibilité d'une ou plusieurs chambres pour des raisons techniques ou indépendantes de la volonté de l'établissement.

La force majeure est définie comme un événement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté des parties, rendant impossible l'exécution normale des obligations contractuelles. Ces événements peuvent inclure, sans s'y limiter, des catastrophes naturelles, des actes de guerre, des décisions gouvernementales, des pandémies, ou tout autre événement considéré comme un cas de force majeure par le droit civil et les principes généraux du droit des contrats.

En cas de survenance d'un cas de force majeure ou d'indisponibilité d'une ou plusieurs chambres pour des raisons techniques ou indépendantes de la volonté de l'établissement, chaque partie est libérée temporairement de ses obligations contractuelles.

L'établissement s'engage à informer rapidement le client de la survenance d'un tel événement et des mesures prises pour atténuer ses conséquences. Dans la mesure du possible, l'établissement peut proposer des solutions alternatives, telles que le transfert du client vers un établissement similaire ou la réalisation d'un service équivalent.

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects découlant de l'inexécution de ses obligations en raison d'un cas de force majeure ou d'indisponibilité d'une ou plusieurs chambres pour des raisons techniques ou indépendantes de la volonté de l'établissement.

Toutefois, dès que la situation le permet, les parties s'engagent à reprendre l'exécution de leurs obligations contractuelles dans les meilleurs délais.

Si l'événement de force majeure ou d'indisponibilité d'une ou plusieurs chambres pour des raisons techniques ou indépendantes de la volonté de l'établissement persiste pendant une période prolongée, les parties peuvent envisager de résilier le contrat sans que cela n'entraîne des obligations de dommages et intérêts pour l'une ou l'autre partie.

En cas de force majeure, d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de réaliser le Service et notamment de mettre la chambre de l'Établissement réservée à disposition du Client, l'Établissement pourra se réserver la possibilité de faire héberger, totalement ou partiellement, le Client dans un Établissement de catégorie équivalente au maximum ou réaliser un Service, de même nature, sous réserve de l'accord préalable du Client.

## **10 - FERMETURE ÉQUIPEMENT**

---



L'établissement se réserve le droit de fermer temporairement, et ce, sans préavis, tout ou partie de ses Services et équipements, que ce soit pour des raisons de sécurité du Client ou en raison de réglementations empêchant le bon fonctionnement ou l'accessibilité de ses Services. Ces mesures visent à assurer le respect des normes de sécurité en vigueur et à se conformer aux dispositions légales pouvant impacter la prestation des services proposés. Pour des fermetures temporaires résultant de ces circonstances, aucune compensation ne pourra être accordée.

#### **11 - RÉCLAMATIONS**

---

Après avoir saisi le service client Ki Space Hotel & Spa pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réclamation, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Leurs coordonnées sont les suivantes :

Adresse postale de saisine : MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80303 – 75823 PARIS CEDEX 17

Email : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)

#### **12. DISPOSITIF BLOCTEL**

---

Pour ne plus recevoir des appels téléphoniques commerciaux non sollicités, vous pouvez vous inscrire sur la liste [Bloctel](#).

#### **13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

---

Nous pouvons être amenés à collecter et traiter certaines données personnelles. Vous pourrez prendre connaissance de notre politique de protection des données personnelles sur notre site internet, ou en sollicitant sa communication par mail à l'adresse [direction@kispacespace-hotel.com](mailto:direction@kispacespace-hotel.com).

#### **14 - CONCLUSION**

---

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît avoir pris connaissance et compris l'ensemble des termes et conditions régissant la relation contractuelle avec l'Établissement – Ki Space Hotel & Spa. Ces CGV établissent un cadre transparent et équitable, définissant les droits et obligations tant de l'établissement que du client.

L'acceptation des CGV implique un engagement mutuel, où le client s'engage à respecter les règles et politiques définies, garantissant ainsi une expérience agréable pour l'ensemble des parties concernées. Ces conditions sont sujettes à modification, et toute version mise à jour sera disponible sur le site.

L'Établissement s'efforce d'offrir des services de qualité et s'engage à agir avec diligence pour résoudre tout problème lié à ses prestations. La confiance et la satisfaction des clients sont au cœur de nos priorités, et nous espérons que chaque séjour au sein de nos établissements répondra aux attentes et contribuera à créer des souvenirs mémorables.