

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

SŌZŌ

ARTICLE 1 : SOCIÉTÉ

La société SŌZŌ, est une société par actions simplifiée à associé unique au capital de 50000,00€, ayant son siège social sis 16 Rue Frédéric Cailliaud à NANTES (44000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 533 202 719 (ci-après « SŌZŌ »).

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 84 533202719

Pour nous contacter : desk@sozohotel.fr

Téléphone : +33 (0)2 51 82 40 00

La société SŌZŌ propose des prestations d'hébergement, de petite restauration, de soins en espace bien-être et locations de salles de séminaire dans son hôtel éponyme situé à Nantes.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes CGS de service (ci-après les « *CGS* ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services, réservées par téléphone, ou à la suite de la signature d'un devis ou directement à la réception de l'hôtel, réalisées par le SŌZŌ (ci-après les « *Prestations* ») au profit de ses clients professionnels ou consommateurs (ci-après le(s) « *Client(s)* »).

Certaines stipulations des présentes CGS peuvent varier en raison de la qualité de professionnel ou de consommateur du Client.

Les CGS précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement, et de réalisation des Prestations commandées par les Clients, ainsi que l'ensemble des obligations des parties dans le cadre de la réalisation des Prestations.

Les CGS s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont communiquées au Client avec le devis et en tout état de cause avant toute réservation par e-mail et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Toutes autres conditions émanant du Client, sous réserve qu'elles ne soient pas en contradiction avec les présentes ne seront valables que si elles ont été acceptées par le SŌZŌ, de manière préalable et expresse.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les CGS, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue des dites conditions ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS - RÉSERVATION

Le SŌZŌ offre différentes Prestations comprenant les services de réservation de chambres d'hôtel et suites, ainsi que d'autres Services.

Le détail des Prestations peut être consulté à l'hôtel et fait également l'objet d'un descriptif sur le site internet « www.sozohotel.fr » (individuellement le « Site »), et est en tout état de cause transmis avec le devis, lors de la réservation à l'hôtel et à l'occasion de l'e-mail de confirmation.

3.1 Prestations d'hébergement

Les caractéristiques essentielles des Prestations offertes, les dates de disponibilité, le prix, les options, les conditions de paiements, ainsi que les conditions particulières relatives notamment aux politiques et conditions d'annulation, heure d'arrivée, l'accès au Wifi, l'admissibilité des animaux (tenus en laisse et à l'exclusion de l'accès à l'espace bien-être et des salles de séminaires) etc, sont disponibles à la réception, par téléphone et sur le Site.

Ces conditions particulières sont communiquées au Client avant toute réservation.

Les chambres et suites présentées sur le Site font l'objet d'un descriptif par catégorie mentionnant les caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies présentes sur le Site ne constituent pas un document contractuel et compte tenu de la présentation par catégorie, le Client ne pourra se prévaloir d'aucune variation des chambres ou suites par rapport aux photographies illustratives sur le Site.

3.2 Prestations complémentaires ou indépendants de l'hébergement

LE SŌZŌ offre également des Prestations complémentaires ou indépendantes, incluant le petit déjeuner, une offre de petite restauration, des services de dégustation de vin, la réservation de services de soins dans son espace bien-être, la réservation d'offres combinées, la réservation de salles de séminaire, journée d'étude.

L'hôtel propose également un parking privé pour toute réservation de chambre sous réserve de disponibilité.

Ces services devront faire l'objet d'une réservation à la réception de l'hôtel et seront le cas échéant facturés en sus du prix de l'hébergement aux conditions applicables le jour de leur réservation.

3.3 Coffrets et chèques cadeaux

Le SŌZŌ propose également des bons cadeaux et chèques cadeaux sur mesure dont le montant est à dépenser à l'hôtel ou à l'espace bien-être via le site <https://bl-hotels.bonkdo.com/fr/destinations/>

Chaque bon cadeau fait l'objet d'une description sur le Site. Ce descriptif mentionne les caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Les photographies présentes sur le Site ne constituent pas un document contractuel.

Le descriptif des caractéristiques de la Prestation est transmis au Client avant la réservation.

Les bons cadeaux sont valables 1 an à compter de leur date d'achat. En cas de dépassement de leur date de validité, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas exceptionnel (crise sanitaire, fermeture...) où il pourra être procédé avec l'accord du Client à une prorogation de la période de validité du bon ou son remboursement.

En outre, la société SŌZŌ ne garantit en aucun cas la disponibilité des Prestations aux jours et heures désirées par le Client, en particulier en cas de réservation proche de la date de fin de validité du bon. Il

est fortement recommandé de réserver suffisamment à l'avance en amont de la date d'expiration du bon cadeau.

3.4 Salles de séminaire

La société SŌZŌ dispose de 2 salles de séminaires et salons dont les caractéristiques sont adressées sur demande par téléphone et par e-mail, en particulier à l'occasion de l'établissement du devis via la plateforme Groupcorner disponible à l'adresse https://sozohotel.groupcorner.com/fr/c/request?&eid=5#_step_request_0.

Le Client peut à tout moment au cours de la réservation demander des précisions à la société SŌZŌ.

Le devis est communiqué au Client avant toute réservation.

Les salles de séminaire et salons sont disponibles selon les heures convenues dans le devis.

Tout dépassement de ces horaires pourra donner lieu à une facturation complémentaire en fonction du retard.

ARTICLE 4. CARACTÉRISTIQUES DE L'HÉBERGEMENT ET PRISE DE POSSESSION, SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les chambres et suites sont disponibles à partir de 15h et doivent être libérées au plus tard à 12h le jour du départ

L'hôtel, les chambres et les suites sont entièrement non-fumeur, ce que le Client s'engage à respecter. A défaut, la société SŌZŌ pourra appliquer une indemnité correspondant aux frais de nettoyage de la chambre, outre une pénalité de 150€ par jour.

Les chiens de moins de 12kg sont acceptés au sein de l'établissement, tenus en laisse à l'exclusion, des salles de réunion et de l'espace bien-être.

Sauf accord particulier du SŌZŌ, les enfants en dessous ou égal à 16 ans ne sont pas admis à l'espace bien-être et aux installations adjacentes. La société SŌZŌ pourra refuser l'accès au sauna et hammam pour les femmes enceintes.

ARTICLE 5. FORMATION DU CONTRAT

Le contrat est formé entre la société SŌZŌ et le Client dès l'accord sur les Prestations et sur les dates de leur réalisation.

Lorsqu'il réserve par téléphone, la société SŌZŌ adresse un e-mail de prise en compte de la réservation avec les caractéristiques des Prestations et les présentes CGS préalablement à la confirmation de réservation par le Client.

La société SŌZŌ adresse au Client un e-mail de confirmation de la réservation avec les caractéristiques des Prestations réservées.

A défaut d'email de confirmation, le Client doit contacter l'hôtel pour vérifier l'état de sa réservation.

ARTICLE 6. PRIX ET PAIEMENT

Les prix afférents à la réservation des Prestations sont indiqués avant, lors et après la réservation.

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

Lors de la confirmation de la réservation d'un hébergement, le prix total est indiqué au Client en montant TTC en euros.

Sauf mention contraire sur la confirmation de commande, les options (par exemple, petit déjeuner, accès à l'espace bien-être) ne sont pas incluses dans le prix.

La taxe de séjour est à régler directement sur place auprès du SÖZÖ.

De manière générale, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires en chambre, telles que l'assurance de protection civile (pour l'accès à l'espace bien-être), les dépenses de blanchisserie, de téléphone, les consommations de boissons, de room service, les pourboires et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation.

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 et sont vendues exclusivement sur internet et en aucun cas à la réception du SÖZÖ.

ARTICLE 7. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express, cette liste étant susceptible d'évoluer), ainsi que sa date de validité (valable à la date du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un paiement ou d'un prépaiement.

Le paiement des Prestations réservées s'effectuera :

- Soit à la réservation pour les Prestations non annulables / non modifiables / non remboursables ;
- Soit sur place au SÖZÖ le jour de son séjour dans les autres cas et pour les Prestations complémentaires qui n'auraient pas fait l'objet d'un paiement lors de la réservation. Il pourra être demandé au client de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

En cas de paiement par carte bancaire ou privative, le débit sera effectué dès validation du paiement du Client. L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

La société le SÖZÖ pourra, deux semaines avant le jour de l'arrivée du client, faire une autorisation de débiter la carte bancaire en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations réservées pour les offres aux meilleurs prix. Lorsque le Client effectue une réservation pour une offre flexible, son compte n'est pas débité : seule une empreinte de sa carte de crédit est enregistrée par mesure de sécurité.

En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise la société SŌZŌ à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au prix tout compris lors des réservations d'offres prépayés.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement utilisé pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'achat de Services.

La carte de paiement du Client fait l'objet d'un examen de validité par le partenaire fournisseur de la solution de paiement et peut être refusée notamment en cas de vol de la carte, carte bloquée, plafond atteint, etc. Dans une hypothèse de refus, le Client devra faire le nécessaire auprès de son établissement bancaire et de la société SŌZŌ pour s'assurer d'un paiement valide.

A défaut de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues à la société SŌZŌ, au plus tard le dernier jour de son séjour, toute somme impayée sera productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt au taux légal.

Si le Client ne se présente pas à l'hôtel et qu'il n'a pas annulé sa réservation selon les conditions d'annulation applicables, alors le prix des Prestations sera débité selon les conditions d'annulations choisies.

Si le Client est un professionnel : tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans formalités l'octroi d'une pénalité de retard assise sur les sommes restant dues, égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de l'échéance majoré de 10 points avec un minimum de 100 €. La société SŌZŌ pourra également demander au Client le versement d'une indemnité forfaitaire d'un minimum de 40 € en couverture des frais administratifs et de recouvrement occasionné par le traitement de l'impayé.

ARTICLE 8. ANNULATIONS ET MODIFICATION PAR LE CLIENT

Si le Client a souscrit une offre avec possibilité d'annulation pour l'hébergement, le Client pourra annuler ces Prestations 48 Heures avant le jour de l'arrivée, c'est-à-dire au plus tard à 15 heures, heure de Paris, l'avant-veille du premier jour de la réservation qui a été faite. Dans cette hypothèse, aucun montant ne sera débité sur la carte renseignée le jour de la réservation. Dans l'hypothèse d'une annulation tardive ou d'une non-présentation du Client le jour de la réservation, la société SŌZŌ débitera la carte bancaire fournie au moment de la réservation du montant de la Prestation et des éventuels services complémentaires de la première nuitée.

Si le Client a souscrit une offre avec possibilité d'annulation, le Client pourra modifier par écrit sa réservation au moins 48H avant le jour de l'arrivée, c'est-à-dire au plus tard à 15 heures, heure de Paris, l'avant-veille du premier jour de la réservation qui a été faite. Il est précisé que la différence tarifaire sera facturée.

Dans les autres cas, les réservations sont fermes et le prix des Prestations sera prélevé dès la réservation et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation, la totalité des sommes payées par le Client étant conservées par la société SŌZŌ à titre d'arrhes au sens des articles 1590 du Code civil et L. 214-1 du Code de la consommation. Les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement, elles correspondent au montant des Prestations débité soit le montant total indiqué lors de la réservation et, le cas échéant, le prix des options sélectionnées par le Client.

Sans préjudice des dispositions qui précèdent, dans le cas d'une non-présentation du Client le premier et le deuxième jour de la réservation de sa Prestation, la réservation du Client sera intégralement annulée et la société SŌZŌ remettra les Prestations en vente.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est seul responsable de son choix des Prestations et de leur adéquation à ses besoins. La responsabilité de la société SŌZŌ ne pourra être recherchée à ce titre.

Le Client s'engage à payer les prix des prestations définitivement réservées. Tout paiement frauduleux, irrégulier ou incomplet entraînera, à supposer le contrat conclu, l'annulation immédiate des Prestations. Il s'engage à respecter les conditions particulières applicables au sein de l'hôtel.

En particulier, il devra en tout lieu porter une tenue adéquate et correcte (en particulier lors des allers et venues vers l'espace bien-être), et avoir à l'égard du personnel de l'hôtel et des autres clients un comportement adéquat.

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. Le Client devra accepter la politique de sécurité et d'utilisation des moyens informatiques préalablement à tout usage.

Le Client ne devra pas fumer au sein de l'hôtel, ses chambres, et de l'espace détente. Il ne devra en aucun cas perturber le bon fonctionnement de l'hôtel ou compromettre la sécurité de l'établissement ou des personnes. Si tel est le cas le SŌZŌ pourra appliquer une pénalité de 150€ par personne.

D'une manière générale, le Client devra en tout temps avoir un comportement correct et s'interdit tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ou contraire au Règlement intérieur applicable le cas échéant. A défaut, le directeur de l'hôtel ou toute personne habilitée pourra demander au Client de quitter l'hôtel sans qu'aucune indemnité ne puisse être due, ni aucun remboursement réalisé. Si le Client n'a pas acquitté le prix des Prestations, il devra immédiatement régler avant de quitter l'hôtel.

Le Client est seul responsable de sa voiture, des objets du coffre-fort, des effets personnels laissés dans les vestiaires de l'espace bien-être.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'HÔTEL

La société SŌZŌ s'engage à fournir les Prestations conformément aux CGS et aux conditions particulières avec la diligence et la compétence d'un bon professionnel.

Elle n'est tenue à ce titre que d'une obligation de moyens.

La société SŌZŌ s'efforce de publier des photographies et textes pour illustrer de la façon la plus fidèle possible les Prestations. Toutefois, il est rappelé que des variations peuvent intervenir, notamment en raison de ce que la présentation est faite par catégorie et que des modifications de décoration et de mobilier peuvent être effectués dans les chambres et les lieux de réalisation des Prestations. Dès lors, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité, et ne pourra annuler sa réservation en raison de variation qui ne porteraient pas sur les caractéristiques essentielles des Prestations.

En cas d'impossibilité d'exécuter la Prestation ou en cas de force majeure, et notamment de mettre à disposition du Client la chambre réservée, la société SŌZŌ se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, sous réserve de l'accord préalable du Client. La société SŌZŌ conserve la charge des frais raisonnables impliqués par le transfert, à l'exclusion de toute indemnité.

En tout état de cause, la société SŌZŌ ne pourra être tenu responsable de tous les dommages indirects résultant de l'exécution des Prestations, tels que pertes d'exploitations, perte de clientèle, préjudice d'image.

ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que pour les besoins de la réservation, de l'exécution, de la facturation des Prestations, de la gestion du compte client et pour le suivi de la relation commerciale, la société SŌZŌ collecte et traite des données à caractère personnel du Client.

Certaines informations sont obligatoires pour la réservation et l'exécution des Prestations. Elles sont confidentielles.

Les conditions de traitement des données personnelles figurent dans la politique de confidentialité figurant à l'adresse suivante : desk@sozohotel.fr .

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de mise à jour, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire à la société SŌZŌ, aux coordonnées indiquées en tête des CGS, en indiquant ses nom, prénom et adresse email. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 12. LOI APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGS et tout contrat relatif à l'exécution des Prestation sont soumis au droit français.

Dans l'hypothèse où le Client est un professionnel, tout différend né à l'occasion de la formation, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du contrat portant sur les Prestations sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège social de la société SŌZŌ.

Dans l'hypothèse où le Client est un consommateur, les présentes CGS ne font pas obstacle à l'application des dispositions impératives protectrices applicables du pays de résidence du Client.

Le Client est informé qu'en cas d'échec d'un litige à l'amiable après avoir saisi la société SŌZŌ et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et Voyage – BP 80303 – 75823 Paris cedex et en ligne <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>.