

# PARTIE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES POUR LES CONTRATS D'HÉBERGEMENT À L'HÔTEL ET LES ÉVÉNEMENTS

## INTRODUCTION

1. Ce document contient les Conditions Générales de Vente (CGV) de Vienna House Hotels. Vienna House est une marque déposée de Vienna International Hotelmanagement AG, sise à Dresdner Straße 87, 1210 Vienne, FN 59824b. Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les services fournis par Vienna International Hotelmanagement AG, Vienna House Capital GmbH, Dresdner Straße 87, 1210 Vienne, FN 441501, ses filiales et les entreprises qu'elles gèrent ou pour lesquelles elles détiennent une licence (ci-après « Vienna House Group » ou « Hotel ») dans le champ d'application mentionné au point I du contrat. De plus amples informations sur les sociétés associées au groupe Vienna House et entrant dans le champ d'application des présentes Conditions générales sont disponibles sur le site [www.viennahouse.com/fr/protection-des-donnees/societes-du-groupe](http://www.viennahouse.com/fr/protection-des-donnees/societes-du-groupe). Ces Conditions générales contiennent également des informations et des références relatives à la protection des données personnelles.
2. Si le destinataire du service (ci-après dénommé « Client ») est un consommateur au sens de la législation nationale applicable en matière de protection des consommateurs et que ces dispositions constituent la base des transactions juridiques avec les consommateurs, elles ne s'appliquent que dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux dispositions légales impératives. La nullité de certaines dispositions n'affecte pas la validité des autres dispositions.

### I. Champ d'application, sous-location et application d'autres conditions générales

1. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent-sauf convention contraire conforme aux présentes conditions-aux contrats de location de chambres d'hôtel pour l'hébergement, la location de salles de conférence, de banquet et d'événements de l'hôtel pour l'exécution d'événements de toute nature ainsi que tous les autres services et livraisons de l'hôtel qui y sont liés pour le Client.
2. La sous-location ou la location des chambres, zones ou vitrines mises à disposition, l'utilisation des chambres d'hôtel à des fins autres que l'hébergement, les invitations publiques ou autres mesures publicitaires, les entretiens d'embauche, les ventes et événements similaires et l'utilisation des zones hôtelières en dehors des chambres louées pour les événements susmentionnés nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel et peuvent être soumises au paiement d'une redevance supplémentaire. En particulier, la revente ou le courtage de chambres / contingents de chambres à des tiers, en particulier à des prix supérieurs aux prix réels des chambres, n'est pas autorisé.
3. Des dispositions divergentes, également dans la mesure où elles sont contenues dans les Conditions générales du Client ou d'un tiers commandant pour le Client, ne s'appliquent que si cela a été expressément convenu par écrit au préalable.

### II. Conclusion du contrat, partenaire contractuel

1. Le contrat est conclu par l'acceptation de la demande du Client par l'hôtel. L'hôtel est libre de confirmer la réservation par écrit.
2. Les partenaires contractuels sont l'hôtel et le Client. Si un tiers a passé la commande pour le Client (ci-après dénommé « Acheteur »), si le Client lui-même n'est pas l'organisateur ou si l'organisateur engage un agent commercial ou un organisateur, le tiers ou l'organisateur est solidairement responsable envers l'hôtel avec le Client pour toutes les obligations découlant du contrat. Indépendamment de cela, chaque Acheteur est tenu de transmettre au Client toutes les informations relatives à la réservation, en particulier les présentes Conditions générales de vente.
3. Le Client est tenu d'informer l'hôtel, sans demande expresse de la part de celui-ci, au plus tard lors de la conclusion du contrat si l'utilisation du service hôtelier est susceptible de mettre en danger le bon déroulement des affaires, la sécurité ou la réputation de l'hôtel en public.

### III. Réservation en ligne

1. Il est également possible d'effectuer des réservations et de réserver des services par l'intermédiaire du site Web de Vienna House ou des sites Web de voyage de tiers avec lesquels Vienna House a conclu des contrats. Le Client peut rechercher et sélectionner les services hôteliers via les sites Web des partenaires et réserver directement auprès de l'hôtel sans quitter l'interface du site Web du partenaire.
2. Le Client confirme avoir pris connaissance des informations obtenues lors de la réservation en ligne ou de la réservation via les sites Web partenaires (coordonnées de la société hôtelière, caractéristiques principales de la chambre, services supplémentaires, prix, modes de paiement, validité de l'offre et du prix, modes de paiement). L'utilisation du service de réservation en ligne de l'hôtel implique l'acceptation totale et inconditionnelle des Conditions générales et la connaissance de la politique de confidentialité-qui est automatiquement incluse dans le contrat avec l'hôtel.
3. Le Client est seul responsable de la sélection des services et de l'adéquation de ces services à ses besoins. Le contrat est conclu après la réservation et garanti avec une carte de crédit par la transmission d'une confirmation de réservation. La carte de crédit n'est qu'une garantie. En cas de non-présentation lors d'une réservation confirmée, l'hôtel facturera à la carte de crédit utilisée pour la garantie une indemnité forfaitaire égale au prix de la première nuit dans le cas où la réservation est garantie par carte de crédit. Les autres nuits réservées seront annulées sans frais, sauf indication contraire dans les Conditions de vente.
4. L'utilisateur des offres de services des sites Web confirme avoir atteint l'âge de 18 ans et sa capacité juridique à conclure le présent contrat.

### IV. Prestations, prix, paiement, compensation et bons d'achat

1. L'hôtel est tenu de garder les chambres réservées par le Client disponibles conformément aux présentes Conditions générales et de fournir les services convenus.

2. Sauf mention explicite, les services supplémentaires (petit-déjeuner, demi-pension, etc.) ne sont pas inclus dans le prix. Dans le cas de conversions en devise étrangère, ces informations n'ont qu'une valeur indicative et ne sont pas contractuelles. Seule la devise confirmée à la réservation est garantie.
3. Le Client est tenu de payer les prix de l'hôtel applicables ou convenus pour la mise à disposition des chambres et des services supplémentaires utilisés par lui ou ses participants à l'événement. Les prix dépendent du nombre de Clients indiqué au moment de la réservation. Tout écart dans le nombre de Clients, notamment en ce qui concerne l'occupation des chambres réservées, nécessite l'accord de l'hôtel. Le Client est responsable du paiement de tous les services utilisés par les participants à l'événement ainsi que des coûts qu'ils occasionnent. Ceci s'applique également aux services, frais et dépenses de l'hôtel à des tiers arrangés par le Client et aux réclamations des sociétés de gestion collective de droits d'auteur.
4. Les prix convenus comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale. Ne sont pas inclus les taxes locales, les frais et les charges dues par le Client selon la loi locale ou d'état, tels que la taxe de séjour. Les tarifs des chambres peuvent donc augmenter en raison de diverses taxes. En cas de modification de la taxe sur la valeur ajoutée légale, les prix sont adaptés en conséquence ; l'hôtel est en droit de facturer l'augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée en conséquence. Si la période entre la conclusion du contrat et l'exécution du contrat dépasse quatre mois et que le prix généralement facturé par l'hôtel pour ces services augmente, l'hôtel peut, à sa discrétion raisonnable, augmenter le prix convenu dans le contrat.
5. L'hôtel peut également modifier les prix si le Client souhaite ultérieurement modifier le nombre de chambres réservées, le nombre de clients indiqués, les services de l'hôtel ou la durée du séjour des clients et que l'hôtel l'accepte.
6. L'hôtel peut fournir au Client un hébergement de remplacement adéquat (de la même qualité) si cela est raisonnable pour le Client, surtout si l'écart est mineur et objectivement justifié. Une justification factuelle est donnée, par exemple, lorsque la ou les chambres sont devenues inutilisables, que les Clients déjà hébergés prolongent leur séjour, en cas de surréservation ou quand d'autres mesures opérationnelles importantes nécessitent cette étape. Toute dépense supplémentaire pour le logement de remplacement sera à la charge de l'hôtel.
7. Le paiement de l'hôtel est dû dès que le service a été rendu. En cas de retard de paiement, l'hôtel est en droit de facturer les intérêts moratoires légaux en vigueur à ce moment-là. Pour chaque rappel après la survenance d'un défaut de paiement, le Client doit rembourser à l'hôtel les frais de rappel d'un montant de 5,00 €. Dans les transactions dans lesquelles le consommateur n'est pas impliqué, l'hôtel a également droit à une somme forfaitaire de 40,00 € en cas de défaut du Client. Tous les autres frais encourus dans le cadre du recouvrement sont à la charge du Client.
8. Si un chiffre d'affaires minimum a été convenu et que celui-ci n'est pas atteint, l'hôtel peut facturer 60 % de la différence en tant que manque à gagner, à moins que le Client ne puisse prouver un dommage plus faible ou l'hôtel un dommage plus élevé.
9. L'hôtel est en droit d'exiger un acompte ou un dépôt de garantie approprié, par exemple sous la forme d'une garantie de carte de crédit, lors de la conclusion du contrat ou par la suite. Le montant de l'acompte et les dates de paiement peuvent être convenus par écrit dans le contrat d'hébergement à l'hôtel. En outre, l'hôtel est en droit d'exiger le paiement immédiat des créances accumulées pendant le séjour du Client à l'hôtel en émettant à tout moment une facture intermédiaire. Les acomptes convenus ne sont pas remboursables. Toutefois, si l'hôtel est en mesure de relouer les chambres et les salles d'événements au même prix après une annulation, le montant de l'acompte sera remboursé. Si les chambres et les salles de réception ne peuvent pas être louées au même prix, le Client devra payer la différence.
10. Le Client ne peut compenser les créances de l'hôtel qu'avec des créances incontestables ou ayant force de chose jugée ou faire valoir un droit de rétention.
11. Les animaux domestiques sont uniquement autorisés avec l'accord préalable de l'hôtel et, le cas échéant, contre paiement. L'autorisation d'amener un animal de compagnie se fait à la condition que l'animal de compagnie soit sous la surveillance constante du Client, qu'il soit exempt de maladies et qu'il ne représente aucun danger pour les tiers.
12. Les objets laissés par le Client ne seront expédiés qu'à la demande, aux risques et aux frais du Client. L'hôtel conservera les objets pendant trois mois ; par la suite, ils seront remis au bureau local des objets trouvés, à condition qu'ils aient une valeur reconnaissable. Si aucune valeur reconnaissable n'existe, l'hôtel se réserve le droit de destruction après l'expiration du délai.
13. Dans le cas où l'hôtel fournit un accès Wi-Fi à Internet contre rémunération ou gratuitement, le Client est tenu de ne pas utiliser les ressources informatiques mises à disposition en violation des droits de propriété intellectuelle (par ex. textes, images, musique et œuvres cinématographiques, jeux vidéo, etc.). Le Client est également tenu de respecter les directives de sécurité du fournisseur d'accès Internet de l'hôtel et de s'abstenir de toute action susceptible de nuire à l'efficacité des ressources informatiques.
14. Dans le cas de l'émission de bons d'achat, ces bons ne peuvent être utilisés que pour des services hôteliers et, dans le cas d'un hôtel indiqué sur le bon, uniquement dans cet hôtel pour un paiement en fonction des disponibilités. La valeur d'un seul bon correspond au montant imprimé en euros. Les bons ne sont valables qu'après paiement et ne peuvent donc être échangés qu'après réception du paiement. Le crédit restant après paiement sur le bon d'achat demeure disponible et peut être utilisé pour d'autres paiements. Chaque bon a une date d'émission. Si une limitation de la durée de validité est légalement admissible, celle-ci est de 5 ans à compter de la date d'émission. Les bons ne peuvent pas être retournés, ne sont pas revendables ou transférables et ne peuvent pas être échangés contre de l'argent comptant. Les bons ne peuvent pas être utilisés pour les paiements en ligne. En cas de perte, de vol ou d'annulation de bons, aucun remplacement ne peut être effectué. L'acheteur du bon d'achat est responsable de fournir les données exactes pour la réalisation du bon d'achat et de la facture.

Politique d'annulation : Dans le cas de l'achat en ligne de bons, les déclarations de bons peuvent être révoquées dans un délai de 14 jours sans indication de motifs sous quelque forme que ce soit (lettre, fax, e-mail) ou également, si le bon est livré avant la date limite, en renvoyant le bon.

La période commence après la réception de cette politique par écrit, mais pas avant la réception du bon par le destinataire. Pour respecter le délai, il vous suffit de renvoyer votre demande d'annulation ou vos bons dans les délais fixés. Le bon perd ainsi sa validité et ne peut être échangé. La demande d'annulation doit être adressée à Vienna International Hotelmanagement AG, mot-clé : Bon d'achat, Dresdner Straße 87, 1210 Vienne ou par e-mail : [voucher@viennahouse.com](mailto:voucher@viennahouse.com)

## **V. Annulation par le Client (annulation/non-utilisation des services hôteliers)**

1. L'annulation gratuite du Client du contrat conclu avec l'hôtel nécessite l'accord écrit de l'hôtel. Si cela n'est pas fait, le prix convenu dans le contrat doit être payé même si le Client n'utilise pas les services contractuels. L'obligation de paiement du Client ne sera pas applicable en cas

de violation par l'hôtel de son obligation de respecter les droits, les biens légaux et les intérêts du Client et que l'exécution du contrat ne soit plus raisonnable, ou s'il peut prétendre à un autre droit de rétractation légal ou contractuel.

2. Si un délai d'annulation gratuit du contrat a été convenu par écrit entre l'hôtel et le Client, le Client peut résilier le contrat jusqu'à cette date sans que l'hôtel ne fasse valoir de droits au paiement ou de demandes de dommages-intérêts.
3. Dans le cas de chambres et de salons non utilisés par le Client sans explication opportune de l'annulation gratuite, l'hôtel devra déduire les revenus des autres locations ainsi que les frais économisés.
4. Au lieu d'une compensation calculée spécifiquement, l'hôtel est libre d'exiger la rémunération convenue contractuellement dans les cas du point 3 susmentionné et de déduire forfaitairement les frais économisés. Dans ce cas, le Client est tenu de payer au moins 90 % du prix contractuel pour les nuitées avec ou sans petit-déjeuner ainsi que pour les arrangements forfaitaires avec des services tiers, 80 % pour la demi-pension et 70 % pour la pension complète. Si l'hôtel calcule spécifiquement la compensation, le montant est le prix convenu contractuellement pour le service à fournir par l'hôtel, déduction faite des revenus provenant d'autres locations et des frais économisés.
5. Si le Client se désiste après la signature du contrat ou après l'expiration du délai de rétractation gratuit convenu contractuellement, l'hôtel est en droit de facturer 35 % des consommations perdues en plus de la location convenue et des services de tiers. Si le Client se désiste après le délai de rétractation gratuit convenu contractuellement et 21 jours ou peu avant la date de l'événement, l'hôtel est en droit de facturer 80 % des consommations perdues.
6. Le calcul des consommations est basé sur la formule : prix du menu de l'événement x nombre de participants. Si aucun prix n'a été convenu pour le menu, le menu à 3 plats le moins cher de l'offre de l'événement en vigueur sera utilisé comme base. Les boissons sont facturées au tiers du prix du menu.
7. Si une somme forfaitaire par participant a été convenue, l'hôtel a le droit de facturer 70 % en cas d'annulation après la signature du contrat ou après l'expiration du délai de rétractation gratuit convenu dans le cas d'une annulation 21 jours ou plus avant la date de l'événement, ou à plus court terme, 90 % de la somme forfaitaire de la conférence x le nombre convenu de participants.
8. Le Client est libre de prouver que la réclamation susmentionnée n'a pas lieu d'être ou pas pour le montant requis.

## **VI. Annulation de l'hôtel**

1. Si un droit de rétractation gratuit du Client dans un délai déterminé a été convenu par écrit, l'hôtel est lui aussi en droit de résilier le contrat si d'autres clients demandent les chambres ou salles de réception contractuellement réservées par contrat et que le Client ne renonce pas à son droit de résiliation du contrat dans le délai stipulé par l'hôtel sur demande de l'hôtel. Ceci s'applique en conséquence si une option a été accordée et que le Client n'est pas disposé à effectuer une réservation ferme dans un délai déterminé par l'hôtel sur demande de celui-ci. Une réservation ferme signifie qu'un contrat est conclu à partir de ce jour et que le droit de rétractation gratuit initialement convenu est annulé.
2. Si une avance convenue ou une avance demandée conformément à la partie 1, clause IV point 7, n'est pas versée même après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable fixé par l'hôtel, l'hôtel a le droit de résilier le contrat.
  3. En outre, l'hôtel est en droit de résilier extraordinairement le contrat pour des raisons objectivement justifiées, par exemple si
    - un cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de l'hôtel rendent l'exécution du contrat impossible ;
    - les services hôteliers ont été réservés au moyen de déclarations trompeuses ou fausses sur des faits essentiels, par exemple la personne du Client ou l'objet du séjour ;
    - l'hôtel a des raisons de croire que l'utilisation des services de l'hôtel peut mettre en danger le bon fonctionnement des affaires, la sécurité ou l'image de l'hôtel, sans que cela soit imputable au domaine de contrôle ou à l'organisation de l'hôtel ;
    - Il y a violation de la partie 1, clause I, point 2, ou de la partie 1, clause IV, point 3.
4. Si, après la signature du contrat, des circonstances qui, de l'avis de l'hôtel, rendent la solvabilité du Client douteuse (en particulier si le Client ne règle pas les créances échues de l'hôtel et que les droits au paiement de l'hôtel semblent menacés), l'hôtel est en droit de résilier le contrat ou de ne mettre les services convenus à disposition que contre paiement d'avance ou fourniture d'une garantie. Le droit de rétractation s'applique notamment si
  - le Client a déposé une demande d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité, d'une procédure extrajudiciaire de règlement de dette ou de suspension de paiement ;
  - une procédure d'insolvabilité est ouverte ou l'ouverture de celle-ci est refusée par manque d'actifs ou pour d'autres raisons.
5. Le Client n'a pas droit à une indemnisation en cas d'annulation justifiée par l'hôtel.
6. Des entretiens d'embauche non autorisés, des ventes et autres événements similaires peuvent être interrompus par l'hôtel ou leur cessation exigée.
7. Si, en cas d'annulation conformément aux points 2, 3 et 4 ci-dessus, l'hôtel peut réclamer des dommages-intérêts à l'encontre du Client, l'hôtel peut exiger une somme forfaitaire. La partie 1, clause V, points 4 à 7 s'appliquent en conséquence dans ce cas. Dans ces cas, le Client sera en mesure de prouver qu'il n'y a eu aucun dommage ou seulement des dommages mineurs.

## **VII. Responsabilité de l'hôtel, délai de prescription**

1. L'hôtel est responsable avec toute la diligence d'un commerçant avisé de ses obligations découlant du contrat d'hébergement de l'hôtel. Toute revendication de dommages-intérêts du Client sont exclues. Sont exclus les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité

physique ou à la santé si l'hôtel est responsable de la violation d'une obligation, les autres dommages fondés sur une violation intentionnelle ou par négligence grave de l'hôtel et les dommages fondés sur une violation intentionnelle ou par négligence grave d'une obligation contractuelle essentielle, dont l'exécution est essentielle à la bonne exécution du contrat et dont le respect peut être supposé en toute confiance par le Client (« obligation cardinale »). En cas de manquement par négligence légère à une obligation cardinale, la responsabilité de l'hôtel est limitée aux dommages contractuels typiques prévisibles au moment de la conclusion du contrat. Un manquement aux obligations de l'hôtel équivaut à un manquement aux obligations de l'un de ses représentants légaux ou de ses agents d'exécution. En cas de perturbations ou de défauts dans les services de l'hôtel, l'hôtel s'efforcera d'y remédier dès qu'il en sera informé ou dès que le Client aura émis une réclamation. En outre, le Client est tenu d'informer l'hôtel en temps utile de la possibilité d'un dommage inhabituellement élevé. Le Client est tenu de faire tout ce qui est raisonnable afin de remédier à la perturbation et de limiter au minimum les dommages éventuels.

2. L'hôtel est responsable envers le Client pour les objets apportés conformément aux dispositions légales. L'argent, les titres et les objets de valeur peuvent être conservés dans le coffre de l'hôtel jusqu'à une valeur maximale correspondant à la somme assurée par l'hôtel. L'hôtel recommande de faire usage de cette option. Tout recours en responsabilité expire si le Client n'avise pas l'hôtel immédiatement après avoir pris connaissance de la perte, de la destruction ou des dommages. La responsabilité n'existe que si les pièces ou les conteneurs dans lesquels les objets ont été laissés ont été verrouillés. Les phrases 2 à 5 du point 1 ci-dessus s'appliquent en conséquence.
3. Si le Client dispose d'une place de parking dans le garage de l'hôtel ou sur un parking de l'hôtel, même contre rémunération, cela ne constitue pas un contrat de garde. L'hôtel n'est pas responsable de la perte ou des dommages causés aux véhicules stationnés ou manœuvrés sur le terrain de l'hôtel et de leur contenu. L'hôtel n'a aucune obligation de surveillance. Tout dommage doit être immédiatement signalé à l'hôtel. Les phrases 2 à 5 du point 1 ci-dessus s'appliquent en conséquence.
4. Les appels de réveil sont effectués par l'hôtel avec le plus grand soin. Aucune responsabilité n'est assumée. Les messages, le courrier et les marchandises pour les Clients sont traités avec soin. L'hôtel prend en charge la livraison, le stockage et, sur demande moyennant des frais, l'expédition de ceux-ci. Les phrases 2 à 5 du point 1 ci-dessus s'appliquent en conséquence.
5. Les revendications contre l'hôtel, pour lesquels la responsabilité est limitée conformément aux présentes Conditions générales ainsi que les demandes de réduction de loyer en cas de vices matériels et juridiques, seront prescrites au plus tard dans l'année suivant la survenance du droit et au cours de laquelle l'acheteur a eu connaissance des circonstances justifiant le droit et de la personne du débiteur ou devrait en avoir connaissance sans négligence grossière. Les revendications de dommages-intérêts contre l'hôtel, dont la responsabilité est limitée conformément à ces dispositions, ainsi que les demandes de réduction de loyer en cas de vices matériels et juridiques seront prescrites, indépendamment de leur connaissance, dans les cinq ans suivant leur survenance sauf pour les consommateurs, les dispositions légales en matière de prescription s'appliquant ici dans chaque cas.
6. Les photos affichées sur le site Web / les services mobiles ne sont que des exemples. Même si nous essayons de donner une impression aussi précise que possible de la chambre choisie, des écarts involontaires peuvent se produire.

#### **VIII. Responsabilité du Client pour les dommages**

1. Le Client est responsable de tous les dommages causés aux bâtiments ou à l'inventaire mobilier par les participants à l'événement ou les visiteurs, les employés, les tiers de sa partie ou lui-même.
2. L'hôtel peut exiger que le Client fournisse des garanties adéquates (par exemple, assurance, dépôts, garanties).

#### **IX. Protection des données**

L'hôtel traite les données à caractère personnel du Client telles que les données personnelles, coordonnées, informations personnelles et professionnelles, données d'identification électroniques (adresses IP (fichiers journaux)), données du PC et du navigateur, etc. ainsi que les données individuelles sur le séjour du Client sur la base juridique de l'exécution des intérêts légitimes de l'hôtel ainsi que le respect de ses obligations légales. Ceci aux fins de réservation, gestion de la relation client, gestion des préférences des clients et des campagnes de marketing et de promotion ciblées pour stimuler les ventes et fidéliser les clients (également par prospection). L'hôtel est une filiale de Vienna International Hotelmanagement AG, qui fait partie d'un groupe de sociétés qui coopèrent dans le cadre d'une activité partagée. Pour plus de détails, voir ci-dessous (voir [www.viennahouse.com/fr/protection-des-donnees/societes-du-groupe](http://www.viennahouse.com/fr/protection-des-donnees/societes-du-groupe)). Pour répondre à ses nombreuses obligations, l'hôtel fait donc également appel d'autres sociétés affiliées. Les données personnelles ne sont disponibles que pour les entreprises du groupe qui ont besoin de ces données afin de remplir leurs obligations contractuelles et légales et de préserver leurs intérêts légitimes. Toutes ces sociétés sont contractuellement tenues de se conformer à la réglementation sur la protection des données. Vous trouverez la déclaration de confidentialité détaillée « Réservation Client » sur [www.viennahouse.com/fr/protection-des-donnees](http://www.viennahouse.com/fr/protection-des-donnees).

#### **X. Clauses finales**

1. Les accords annexes verbaux ne sont contraignants que s'ils sont confirmés sous forme écrite. Les modifications ou ajouts au contrat ou à la présente clause, à l'acceptation de la demande ou aux présentes Conditions générales doivent être faits sous forme écrite. Les modifications ou ajouts unilatéraux par le Client ne sont pas valables.
2. Le lieu d'exécution et de paiement de toutes les obligations mutuelles est le siège social de l'hôtel.
3. Le for exclusif-également pour les litiges relatifs aux chèques et aux traites-est le tribunal compétent à Vienne, à condition que le partenaire contractuel soit un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public.
4. Si le partenaire contractuel n'a pas de tribunal compétent dans son pays, le tribunal compétent est le siège social de l'hôtel.
4. Le droit autrichien s'applique. L'application de la Convention des Nations unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises (CVIM) est exclue.
5. Si certaines dispositions des présentes Conditions générales pour l'hébergement à l'hôtel sont ou deviennent nulles ou non avenues, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les parties s'entendent sur une nouvelle disposition qui se rapproche le plus possible du sens de la disposition invalide.
6. En cas de difficultés d'interprétation entre la version allemande et une version dans une autre langue des présentes CGV, la version allemande prévaut.

## PARTIE 2 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES CONTRATS D'HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

### I. Préparation, remise et retour des chambres

1. Le Client n'acquiert aucun droit à la mise à disposition de chambres spécifiques, à moins que cela n'ait été convenu par écrit dans le contrat d'hébergement.
2. Les chambres réservées sont à la disposition du Client à partir de 15 h le jour d'arrivée convenu. Le Client n'a pas droit à une mise à disposition anticipée. Dans la mesure où aucune heure d'arrivée ultérieure n'a été expressément convenue et où la chambre concernée n'a pas été prépayée, l'hôtel a le droit, dès 18 heures, d'attribuer les chambres réservées à d'autres personnes, sans que le Client puisse faire valoir un droit contre l'hôtel. Les prétentions de l'hôtel en vertu de la Partie 1 Clause V ne sont pas affectées par cette disposition.
3. Le jour de départ convenu, les chambres doivent être libérées et mises à la disposition de l'hôtel en bon état au plus tard à 11 h. Le Client est responsable des dommages conformément à la partie 1, clause VIII, point 1. Si le Client ne s'assure pas que les chambres soient disponibles à 11 heures au plus tard en libérant la chambre, l'hôtel peut facturer le prix total pour le jour suivant. Le paiement du prix convenu n'affecte pas les autres droits à des dommages et intérêts de l'hôtel. Si l'hôtel doit héberger des Clients dans un autre hôtel en raison d'une évacuation tardive, le Client devra supporter tous les frais encourus à cet effet. Cela ne justifiera aucune revendication contractuelle du Client. Il est libre de prouver que l'hôtel n'a aucun droit à des frais d'utilisation ou un droit considérablement moins élevé.

### II. Préparation des repas, sur-occupation, arrivée dans la chambre d'hôtel

1. La préparation de repas de toutes sortes dans les chambres est interdite.
2. Les chambres ne peuvent être occupées que par le nombre de Clients indiqué au moment de la réservation. La partie 1 IV, point 3 et la partie 1 VI, point 3 s'appliquent.
3. Le personnel de l'hôtel a le droit d'entrer dans la chambre d'hôtel pendant le séjour du Client pour le nettoyage, l'entretien ainsi qu'en cas d'urgence.

### III. Réservations de groupe

1. Pour les réservations de plus de 8 chambres, des conditions différentes et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

## PARTIE 3 CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES ÉVÉNEMENTS

### I. Modification du nombre de participants et de l'heure de l'événement

1. Toute modification du nombre de participants réservés de plus de 5 % doit être notifiée à l'hôtel au plus tard dix jours ouvrables avant le début de l'événement ; ce changement nécessite l'accord écrit de l'hôtel.
2. Une réduction du nombre de participants par le Client d'un maximum de 5 %, communiquée au moins 3 jours ouvrables avant le début de l'événement, sera prise en compte par l'hôtel dans la facture. Pour les écarts plus importants, le calcul se basera sur le nombre de participants initialement convenu moins 5 %. Le Client a le droit de déduire du prix convenu les dépenses effectivement économisées en raison du nombre inférieur de participants. Les économies du Client sont limitées à la tolérance accordée de 5 %.
3. En cas d'écart à la hausse, le calcul se fait sur la base du nombre réel de participants. Si le nombre de participants augmente de plus de 5 %, le menu désiré ne peut plus être servi, sauf si l'hôtel accepte le changement.
4. Si le nombre de participants est modifié de plus de 10 %, ce pour quoi le Client ne dispose d'aucun droit, l'hôtel a le droit de redéfinir les prix convenus et de changer les chambres confirmées, sauf si cela est déraisonnable pour le Client.
5. Si les heures convenues pour le début ou la fin de l'événement sont reportées et que l'hôtel accepte ces modifications, l'hôtel peut raisonnablement facturer la disponibilité supplémentaire, sauf si l'hôtel est en faute. Si les heures de fin convenues des événements sont reportées et que l'hôtel doit héberger des Clients dans un autre hôtel en raison d'une heure de fin tardive, le Client devra supporter tous les frais encourus à cet effet. Les autres droits à des dommages et intérêts de l'hôtel n'en sont pas affectés.
6. Pour les manifestations allant au-delà de 23 heures, l'hôtel peut alors facturer des frais de personnel sur la base de justificatifs individuels. En outre, l'hôtel peut répercuter les frais de déplacement des employés sur la base de justificatifs individuels s'ils doivent rentrer chez eux après la fin du service des transports publics locaux, entraînant ainsi des frais supplémentaires.

### II. Apport de nourriture et de boissons

Le Client n'est pas autorisé à apporter de la nourriture et des boissons aux événements. Les exceptions nécessitent un accord écrit avec l'hôtel. Dans ces cas, une contribution couvrant les frais généraux est calculée. En cas de non-conformité, l'hôtel a le droit de réclamer une indemnité forfaitaire par participant pour la perte qui aurait été subie par l'hôtel pour la prestation du service conformément à la Partie 1, Clause IV, points 6 et 7. L'hôtel décline toute responsabilité pour les dommages causés à la santé par la consommation de la nourriture et des boissons apportées.

### III. Équipement technique et connexions-autorisations officielles

1. Dans la mesure où l'hôtel se procure des installations techniques et autres pour le Client auprès de tiers à sa demande, il agit au nom, par procuration et pour le compte du Client. Le Client est responsable de leur manipulation soignée, de leur bon fonctionnement et leur retour à bon port, ainsi que des installations de l'hôtel. Il se porte garant face à l'hôtel contre toute réclamation de tiers résultant de la mise à disposition de ces installations.

2. L'utilisation des propres systèmes électriques du Client en utilisant le réseau électrique de l'hôtel nécessite le consentement écrit de celui-ci. Tout dysfonctionnement ou dommage aux installations de l'hôtel causé par l'utilisation de ces installations est à la charge du Client, dans la mesure où l'hôtel n'en est pas responsable. L'hôtel peut calculer et facturer les frais d'électricité encourus sous la forme d'une somme forfaitaire.
3. Avec l'accord de l'hôtel, le Client a le droit d'utiliser ses propres moyens de transmission de données (p.ex. téléphone). L'hôtel peut facturer des frais de connexion.
4. Si les installations appropriées de l'hôtel ne sont pas utilisées en raison du raccordement des installations propres du Client, des frais d'annulation peuvent être facturés.
5. Les dysfonctionnements ou dommages aux équipements, installations techniques ou autres fournis par l'hôtel seront corrigés immédiatement, si possible aux frais du Client.
6. Le Client doit obtenir les agréments, autorisations et permis officiels nécessaires à la manifestation en temps utile et à ses propres frais ; il est responsable du respect des exigences du droit public et d'autres réglementations, du respect de la réglementation sur la protection contre le bruit, de la protection des mineurs, etc. et du paiement des redevances pour l'utilisation publique de la musique (par exemple AKM, GEMA). Le Client exonère l'hôtel de toute réclamation en relation avec ce point 6.

#### **IV. Perte ou détérioration des biens apportés**

1. Les objets d'expositions ou autres, y compris les objets personnels, sont situés dans les pièces de l'événement ou dans l'hôtel aux risques et périls du Client. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte, de destruction ou de dommages, même financiers, sauf en cas de négligence grave ou d'action mal intentionnée de la part de l'hôtel dans l'exécution de ses obligations contractuelles. En outre, tous les cas dans lesquels la surveillance est une obligation contractuelle typique en raison des circonstances du cas spécifique sont exclus de cette exonération de responsabilité. Outre les cas mentionnés dans la phrase 3, un contrat de surveillance demandera un accord spécifique.
2. Les matériaux de décoration apportés doivent répondre aux exigences en matière de protection contre l'incendie. L'hôtel peut exiger des preuves officielles appropriées. Si ces preuves ne sont pas fournies, l'hôtel a le droit d'enlever tout matériel décoratif déjà apporté aux frais du Client ou d'en interdire l'installation. En raison d'éventuels dommages, l'installation et l'application de matériaux décoratifs doivent faire l'objet d'un accord préalable avec l'hôtel.
3. Tout objet d'exposition ou autre objet apporté doit être retiré immédiatement après la fin de l'événement. Si le Client ne le fait pas, l'hôtel peut enlever et entreposer les marchandises aux frais de celui-ci. Si les objets restent dans la salle de l'événement, l'hôtel peut facturer une compensation appropriée pour l'utilisation pendant la durée du séjour. Le Client est libre de prouver que la réclamation de l'hôtel n'a pas lieu d'être ou pas pour le montant requis.
4. Les autres objets conservés des participants à l'événement ne seront expédiés qu'à la demande, aux risques et aux frais des participants concernés. L'hôtel conservera les objets pendant 3 mois, par la suite, les objets seront remis au bureau local des objets trouvés, à condition qu'ils aient une valeur reconnaissable. Les frais d'entreposage sont à la charge du Client. S'ils n'ont aucune valeur reconnaissable, l'hôtel se réserve le droit de destruction après l'expiration du délai aux frais du Client.
5. L'hôtel est responsable des objets apportés par le Client conformément à la partie 1, clause VII, point 2.
6. Le matériel d'emballage résultant de la livraison de l'événement par le Client ou des tiers doit être éliminé par le Client avant ou après l'événement. Si le Client laisse le matériel d'emballage à l'hôtel, l'hôtel a le droit d'en disposer aux frais du Client.

## **PARTIE 4 TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL À LA DEMANDE D'ENTREPRISES EN TANT QU'ACHETEUSES (CLAUSE DE TRAITEMENT DES DONNÉES)**

1. Dans le cadre de l'exécution de services hôteliers, l'hôtel traite parfois également des données à caractère personnel au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD) en tant que « sous-traitant » pour différents acheteurs.
2. L'hôtel et l'acheteur se conforment aux réglementations applicables en matière de protection des données et au règlement général sur la protection des données (RGPD) conformément à leur rôle de responsable ou de sous-traitant, comme indiqué ci-dessous.
3. Aux fins de la présente partie 3 des CGV, on entend par traitement des données toutes les opérations effectuées sur des données personnelles, telles que collecte, enregistrement, organisation, structuration, stockage, adaptation ou modification, récupération, utilisation, divulgation par transmission, diffusion ou autre disposition, comparaison ou combinaison, restriction, annulation ou destruction.
4. Aux fins de l'utilisation des services de l'hôtel, en particulier pour l'exécution et la gestion des demandes de réservation, l'administration du séjour du Client, l'exécution des demandes de communication, la gestion des réclamations, le respect des obligations légales, les catégories de données suivantes peuvent être traitées par l'hôtel ou par le Client pour l'exécution du contrat :
  - a) données du Client (par exemple, données sur l'état civil ou sur le statut familial)
  - b) informations sur la réservation (par ex. dates de voyage, informations sur la chambre, comportement individuel pendant le séjour, données du véhicule, informations sur les personnes accompagnantes)
  - c) informations de paiement (par exemple, détails de la facture, informations de carte de crédit)
  - d) données en ligne (par exemple, adresses IP, terminaux d'informations, identifiants de session)

5. Dans le cadre de réservations effectuées par l'hôtel pour le compte d'un acheteur, les parties reconnaissent que l'acheteur est responsable du traitement des données tandis que l'hôtel est le sous-traitant de ces données et qu'il traite ces données conformément aux instructions de la partie responsable contenues dans les présentes Conditions générales :
6. l'acheteur est responsable du traitement des données à caractère personnel des Clients qui ont été transférées à l'hôtel en tant que sous-traitant contractuel afin d'effectuer la réservation et la gestion du séjour.

7. En sa qualité de sous-traitant, l'hôtel s'engage à :

- a) ne traiter les données à caractère personnel des Clients de l'acheteur uniquement sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement, ces Conditions générales étant suffisantes à cette fin. Le traitement des données à des fins personnelles est interdit. Le cas échéant, l'acheteur informe le sous-traitant du transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers, à moins que la législation de l'Union européenne ou de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis ne l'exige pas, auquel cas, le sous-traitant en informe le responsable du traitement avant le traitement, sauf si cette législation interdit de telles informations pour des raisons importantes d'intérêt public.
- b) s'assurer que les personnes habilitées à traiter les données personnelles se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale correspondante de confidentialité ;
- c) prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des données personnelles des Clients et la sécurité du traitement (au moyen de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément au RGPD) ;
- d) Dans ce contexte, l'hôtel a le droit de faire appel à des sous-traitants (y compris les sous-traitants d'assistance) nécessaires à l'exécution des services contractuels, à condition de s'assurer qu'ils respectent les dispositions des présentes Conditions générales. Dans tous les cas, le sous-traitant n'est pas autorisé à transférer les services contractuels dans leur intégralité à d'autres sous-traitants. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de toute modification envisagée concernant l'implication ou le remplacement des autres sous-traitants afin de lui permettre de s'opposer à ces modifications. Le sous-traitant est tenu de conclure les accords nécessaires par écrit avec son sous-traitant au sens de l'article 28 (4) du RGPD ;
- e) d'assister le responsable du traitement, en tenant compte de la nature du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, lorsque cela est possible, afin de permettre au responsable du traitement de remplir son obligation de répondre de manière appropriée à l'exercice des droits prévus par le RGPD par les personnes concernées.
- f) à la discrétion du responsable, d'effacer toutes les données personnelles des Clients qui ont été mises à la disposition du sous-traitant par l'acheteur (directement ou indirectement) ou de retourner et de supprimer les copies existantes, à moins que les dispositions légales de l'Union européenne ou des États membres ne prescrivent le stockage des données personnelles ;
- g) de fournir au responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations susmentionnées et faciliter et contribuer à la réalisation des audits par les autorités publiques, le responsable du traitement ou ses représentants.