

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION
FLAVOURS INSTANT BENEFIT

Dernière mise à jour le 18 juin 2018.

PREAMBULE

La plateforme de réservation en ligne LOUVRE HOTELS GROUP, accessible par le réseau internet à l'adresse suivante : <https://www.goldentulip.com> (ci-après la « **Plateforme** ») est administrée par la société LOUVRE HOTELS GROUP, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 309 071 942, dont le siège social est situé Village 5 – 50 place de l'ellipse, 92081 Paris La Défense (ci-après « **LOUVRE HOTELS** » ou « **LHG** »).

LOUVRE HOTELS met à disposition de ses clients un nouveau Programme de Fidélité, permettant d'offrir à ses Clients une réduction lors de la réservation (ci-après « **le Programme** ») :

1. ACCEPTATION DES CGU

Par l'inscription au Programme, le Membre reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve, ainsi que tous documents s'y référant.

2. DEFINITIONS

Les termes définis ci-dessous commençant par des majuscules et utilisés au singulier ou au pluriel auront la signification suivante :

- « **Compte** » : désigne l'espace mis à disposition d'un Membre sur la Plateforme suite à son inscription dans les conditions prévues dans les présentes CGU. Ce Compte est strictement personnel, individuel, non cessible, non transférable à un tiers. Ce Compte est accessible via l'identifiant (login) et mot de passe dudit Membre, regroupe certaines de ses Données et lui permet d'utiliser les services.
- « **Données** » : désignent les informations concernant Le Membre, y compris ses Données à Caractère Personnel, fournies directement ou indirectement par ce Membre, notamment lors de la création de son Compte, d'une Réservation ou lors de son accès à la Plateforme. Le Membre garantit à LOUVRE HOTELS fournir des informations exactes et à jour, en particulier son identité et ses coordonnées.
- « **Données à Caractère Personnel** » : désignent au regard de l'article 2 de la Loi Informatique et Libertés « *toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres* » et 4 du Règlement Européen sur la protection des données à caractère personnel « *toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une « personne physique*

identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ». Sont notamment comprises dans les Données à Caractère Personnel les données relatives aux Membres de la Plateforme permettant leur identification.

- « **Hôtel** » : désigne les établissements des enseignes de LOUVRE HOTELS pour lesquels il est possible pour un Membre de bénéficier des avantages du Programme par le biais de la Plateforme, soit :
 - o Les hôtels de la chaîne Royal Tulip ;
 - o Les hôtels de la chaîne Tulip Inn ;
 - o Les hôtels de la chaîne Golden Tulip.
- « **Membre(s)** » : désigne(nt) les personnes physiques majeures à la date de leur souscription au programme ou jugées capables selon la Législation de leur pays, quelle que soit leur nationalité, résidant en France (DOM-TOM compris) et/ou à l'étranger ayant souscrits au Programme et qui utilise(nt) le Programme. Avant leur souscription au Programme, les Membres sont « utilisateurs » de la Plateforme.
- « **Offre** » : désigne dans le cadre du Programme la liste des séjours en chambre d'hôtel établie à partir des Hôtels disponibles sur la Plateforme, répondant à une requête formulée par Le Client, comprenant notamment pour chaque possibilité : la description de l'établissement, la présentation et les particularités de chaque chambre, les prestations additionnelles choisies et le tarif applicable.
- « **Réservation** » : désigne l'action du Client de retenir une ou plusieurs Offre(s) par le biais de la Plateforme.
- « **Services** » : désignent l'ensemble des interventions et fonctionnalités proposées par LOUVRE HOTELS par le biais du Programme dans les conditions et limites prévues aux CGU.
- « **Souscription** » : désigne l'action pour les personnes physiques majeure ou jugées capables selon la Législation de leur pays, quelle que soit leur nationalité, résidant en France (DOM-TOM compris) et/ou à l'étranger, qu'elles soient prospect ou client, d'adhérer au Programme dans les conditions décrites à l'article 5 des CGU.

3. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ainsi que les documents auxquels elles font référence, ont pour objet de définir les conditions, droits, obligations, responsabilités et limites applicables à toute utilisation du Programme, par tout Membre (ci-avant et ci-après les « **CGU** »).

4. DISPONIBILITE DE LA PLATEFORME

Le Membre reconnaît et accepte qu'en l'état actuel de la technique, LOUVRE HOTELS ne puisse pas garantir une disponibilité continue des Services ni de la Plateforme.

LOUVRE HOTELS fera ses meilleurs efforts afin de rendre la Plateforme disponible de manière continue, sauf en cas d'opérations de maintenance, de mise à jour ou par suite d'évènements échappant à son contrôle pouvant créer des interruptions de services, en tout ou partie, des perturbations plus ou moins importantes. Dans de tels cas, LOUVRE HOTELS prendra les mesures raisonnables dont elle dispose pour traiter ces interruptions ou perturbations.

5. CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION AU PROGRAMME

5.1 ELIGIBILITÉ

Le Programme est proposé à tout client, personne physique, majeure et/ou capable selon la législation de leur pays. Il n'est pas ouvert aux personnes morales.

Un Membre ne peut souscrire qu'une seule fois au Programme, les comptes multiples sont interdits. LHG se réserve la possibilité de demander tout document permettant de justifier l'identité de la personne.

5.2 GRATUITÉ

La souscription au Programme est gratuite.

5.3 INSCRIPTION AU PROGRAMME

5.3.1 COMMENT S'INSCRIRE

La souscription au Programme se fait exclusivement en ligne, via l'adresse : <http://www.goldentulip.com>.

Pour s'inscrire en ligne et devenir Membre du Programme, l'utilisateur doit créer un compte à partir de la Plateforme en cliquant dans le menu sur l'onglet « Loyalty Program » puis sur le module « sign up », situé en haut à droite de l'écran d'accueil.

L'utilisateur de la Plateforme est également invité à devenir Membre en fin de parcours de réservation en cliquant sur « sign up ».

L'accès et l'utilisation des Services sont subordonnés à la création d'un Compte par le Membre qui pourra s'y connecter grâce à son identifiant qui ne pourra être autre que son adresse e-mail et à son mot de passe.

Le Membre est tenu de compléter les informations demandées. Le Membre s'engage à transmettre des informations exactes, fidèles, complètes et actualisées en particulier sur son identité et ses coordonnées. A défaut de renseignement de façon complète et sincère de l'ensemble des informations demandées lors de la création du Compte, LOUVRE HOTELS pourra refuser ladite création.

Une fois son inscription confirmée, le Membre pourra accéder à son Compte.

5.3.2 DONNEES D'INSCRIPTION

L'inscription au Programme implique que le Membre remplisse le formulaire disponible en ligne. Les champs suivants sont obligatoires :

- Genre ;
- Nom ;
- Prénom ;
- E-mail ;
- Nationalité (pays à sélectionner dans le menu déroulant) ;
- N° de tel ;
- Pays (à sélectionner dans le menu déroulant) ;
- Mot de passe.

Nous recommandons au Membre de configurer son mot de passe selon les modalités suivantes : minimum 8 caractères et deux types différents (une majuscule et un chiffre).

Les formulaires contenant des données incomplètes ou erronées ne seront pas pris en compte.

Le Membre est garant de l'exactitude des données qu'il renseigne et doit informer LHG, dans les meilleurs délais, de toute modification de ces données.

Le Membre a la possibilité de mettre à jour ou de modifier ses données à partir de son Compte. En outre, le Membre a la possibilité de solliciter la suppression de son Compte par e-mail à l'adresse suivante :

LOUVRE HOTELS GROUP
Village 5
50 place de l'Ellipse
CS 70050
92081 La Défense Cedex

En s'inscrivant au Programme, le Membre a la possibilité de recevoir les communications de LOUVRE HOTELS.

6. PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME FLAVOURS INSTANT BENEFIT

6.1 REDUCTION DE 5%

La souscription au Programme permet au Membre qui effectue une Réservation sur la Plateforme en ligne de bénéficier de 5% de réduction, quel que soit le type de chambre sélectionné, sur une série d'Offres listées ci-dessous :

- Réservation sans prépaiement demandé :
 - Toute Réservation d'une chambre effectuée sans prépaiement, annulable et remboursable aux conditions définies individuellement par chaque Hôtel ;
 - Toute réservation d'une chambre incluant un petit déjeuner, effectuée sans prépaiement, annulable et remboursable aux conditions définies individuellement par chaque hôtel ;

- Toute réservation d'une chambre incluant la formule « all inclusive », effectuée sans prépaiement, annulable et remboursable aux conditions définies individuellement par chaque hôtel ;
- Réservation avec demande de prépaiement :
 - Toute Réservation d'une chambre prépayée, non annulable et non remboursable ;
 - Toute réservation d'une chambre prépayée incluant un petit déjeuner, non annulable et non remboursable ;
 - Toute réservation d'une chambre prépayée incluant la formule « all inclusive », non annulable et non remboursable.

6.2 ACCES AUX RESERVATIONS

Le Membre a la possibilité de consulter et de gérer ses réservations passées et celles à venir sur son Espace Personnel en cliquant sur le module « mes réservations ».

Le Membre peut également consulter ses factures.

6.3 ARRET ET/OU MODIFICATION DU PROGRAMME

Le Groupe LHG se réserve le droit d'arrêter le Programme ou de le modifier à tout moment, sans indemnisation, sous réserve d'en informer les Membres par courrier ou email ou par affichage en hôtel ou en ligne en respectant un préavis minimum d'un mois. Les modifications pourront notamment porter sur :

- Les avantages ;
- Les CGU ;
- Les modalités d'utilisation du Programme.

7. INTERMEDIAIRE TECHNIQUE

Le Membre reconnaît et accepte que LOUVRE HOTELS, en sa qualité de prestataire de services technique, n'exerce aucun contrôle sur les données et contenus transmis et, en conséquence, LOUVRE HOTELS ne peut ni vérifier, ni garantir l'exactitude ou l'exhaustivité des Offres et informations transmis par les Hôtels qu'il rend accessible sur la Plateforme.

Egalement, en sa qualité d'intermédiaire technique, LOUVRE HOTELS n'exerce aucun contrôle et n'assure pas le suivi ou la validation des Réservations.

En conséquence, LOUVRE HOTELS ne garantit ni l'exactitude, ni la légalité, ni la licéité, ni la qualité de ces données et contenus.

Si LOUVRE HOTELS a connaissance d'une quelconque illicéité relative aux données et contenus, quel qu'ils soient, LOUVRE HOTELS se réserve le droit de procéder discrétionnairement au retrait immédiat de ceux-ci de la Plateforme.

Les Clients sont invités à signaler à LOUVRE HOTELS toute utilisation frauduleuse de la Plateforme dont ils auraient connaissance et notamment tout contenu qui contreviendrait aux interdictions énoncées dans les CGU ou plus généralement aux lois et dispositions réglementaires en vigueur.

8. COMPORTEMENT

Chaque Membre se doit d'utiliser la Plateforme et le Programme de manière responsable, avec respect et courtoisie à l'égard des droits de LOUVRE HOTELS et de tout tiers.

En accédant au programme, le Membre s'engage et garantit notamment :

- disposer des qualités et compétences requises pour utiliser le Programme ;
- avoir un comportement conforme à l'ensemble des dispositions des présentes CGU et à respecter ces CGU ;
- respecter toutes les lois en vigueur y compris celles du pays d'où il accède à la Plateforme ;
- communiquer des données exactes, exhaustives et à jour ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle de LOUVRE HOTELS et des éventuels tiers ;
- utiliser la Plateforme et le Programme dans la limite de ses fonctionnalités et de sa destination.

En outre, le Membre s'interdit, notamment :

- d'utiliser les fonctionnalités du Programme à des fins non prévues dans les CGU, ou contraire à la destination du Programme et/ou qui porteraient atteinte aux droits de LOUVRE HOTELS, d'un de ses partenaires ou aux droits de tiers ;
- d'utiliser une fausse identité ou de tromper autrement que ce soit ;
- de communiquer à LOUVRE HOTELS des coordonnées et informations fausses, usurpées ou erronées ;
- de télécharger vers la Plateforme, afficher, rendre accessible ou transmettre par tout moyen et notamment par courrier électronique :
 - des contenus qu'il n'aurait pas le droit de télécharger,
 - un contenu illégal, préjudiciable, menaçant, injurieux, harcelant, délictuel, diffamatoire, vulgaire, obscène, contraire aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée d'une personne, odieux ou désobligeant ou choquant d'un point de vue notamment racial, ethnique ou autre,
 - tout élément contenant des virus logiciels ou autres codes, fichiers ou programmes informatiques conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel ou matériel informatique ou de tout équipement de télécommunication ;
- perturber ou interrompre le fonctionnement de la Plateforme ou des serveurs ou réseaux connectés à la Plateforme, ou enfreindre les exigences, procédures, règles ou réglementations ;
- accéder à des Données à Caractère Personnel qui ne lui sont pas destinées ou entrer dans un serveur auquel le Membre n'est pas autorisé à avoir accès ;

- tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité d'un système et notamment de la Plateforme, ou encore d'enfreindre les mesures de sécurité ou d'authentification sans en avoir reçu l'autorisation ;
- usurper ou tenter d'usurper l'identité d'un autre Client Professionnel ou Participant ou de tout tiers ;
- nuire à une personne physique ou morale par le biais de la Plateforme ;
- porter atteinte à la réputation de LOUVRE HOTELS, de la Plateforme, d'un ou plusieurs autres Clients Professionnels, Participants ou de tout tiers.

Le Membre s'engage également à ne pas divulguer des informations personnelles, professionnelles ou confidentielles diffusées au travers de la Plateforme ou dont il aurait connaissance de par l'utilisation de la Plateforme ou provenant de tiers.

A fortiori, le Membre s'abstient de tout traitement de Données à Caractère Personnel obtenues sur la Plateforme ou par son biais et notamment de toute collecte, de toute utilisation non autorisée, détournée et de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée et aux Données à Caractère Personnel ou à la réputation d'un ou plusieurs autre utilisateur(s) ou toute autre personne physique ou morale.

9. DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Plateforme, en ce compris l'ensemble des éléments qui la compose, notamment les graphismes, images, photographies, animations, clips, textes, logos, logiciels et interfaces (ci-après le « **Contenu** ») sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et propriété exclusive de LOUVRE HOTELS, à l'exception des marques, logos, images, photos et signes distinctifs appartenant à des sociétés tierces ou à des tiers.

Toute utilisation, y compris toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication du Contenu est strictement interdite sans accord préalable écrit de LOUVRE HOTELS.

Il est en particulier interdit de (i) copier, modifier, créer une œuvre dérivée, assembler, décompiler (à l'exception des cas prévus par la loi), vendre, attribuer, sous-licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout droit afférant au Contenu et de (ii) modifier tout ou partie du Contenu en vue notamment d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme.

En conséquence, toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle du Contenu, sans l'autorisation préalable et écrite de LOUVRE HOTELS, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée notamment par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

LOUVRE HOTELS, ou tout autre titulaire de ces droits, pourra mettre en œuvre toute mesure ou action, y compris judiciaire, pour faire cesser une atteinte à ses droits, en particulier de propriété intellectuelle et se réserve le droit de demander des dommages et intérêts en cas d'une telle atteinte.

10. COOKIES

Les cookies sont des données stockées dans l'équipement terminal d'un internaute et utilisées par la Plateforme pour envoyer des informations au navigateur de l'internaute, permettant à ce navigateur de renvoyer des informations au site d'origine.

Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et de la refuser. Cependant, certaines fonctionnalités de la Plateforme ne pourront plus être utilisées si le Membre refuse cette installation des cookies.

11. LIENS HYPERTEXTES

Toute création de liens vers la Plateforme, tout encadrement (framing) de la Plateforme et plus généralement toute utilisation d'un élément composant la Plateforme est soumise à l'autorisation préalable et écrite de LOUVRE HOTELS qui pourra être révoquée à tout moment à sa seule discrétion.

LOUVRE HOTELS n'est aucunement responsable du contenu des sites vers lesquels les liens hypertextes redirigent Le Client.

12. PROTECTION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

LOUVRE HOTELS collecte des Données à Caractère Personnel des Membres, notamment par l'intermédiaire des créations de Compte, et des inscriptions à la newsletter.

LOUVRE HOTELS s'engage à faire tous ses efforts pour que les Données des utilisateurs, et en particulier les Données à Caractère Personnel, restent confidentielles. LOUVRE HOTELS s'autorise à les communiquer uniquement à ses partenaires et sous-traitants dans le respect de la réglementation applicable. LOUVRE HOTELS leur demande à ce titre de conserver confidentielles ces Données.

13. RESPONSABILITE

Le Membre reconnaît utiliser la Plateforme sous sa seule responsabilité. Il appartient notamment au Membre de se prémunir contre les dangers de l'Internet et de prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger ses propres données (en ce y compris ses Données à Caractère Personnel) et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus qui pourrait affecter son ordinateur ou tout autre matériel informatique qu'il utilise ou qui est sous sa garde.

Le Membre est seul responsable des moyens d'accès à Internet et à la Plateforme.

A l'exclusion des Données, LOUVRE HOTELS essaye de s'assurer au mieux de l'exactitude des informations accessibles sur la Plateforme, mais ne garantit pas que les informations fournies par les Hôtels ou tout autre tiers soient exactes, complètes, ou à jour.

En outre, LOUVRE HOTELS décline toute responsabilité en cas d'interruption de la Plateforme, de survenance de dysfonctionnement ou de tout dommage résultant d'acte frauduleux de tiers ou de Client(s).

Par ailleurs, en aucun cas LOUVRE HOTELS ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage, quelle qu'en soit la cause, origine, nature et conséquence, découlant notamment de l'utilisation non conforme des présentes CGU par le Membre et de la consultation ou de l'utilisation de la Plateforme, par un tiers.

LA RESPONSABILITE DE LOUVRE HOTELS NE POURRA ETRE ENGAGEE POUR UNE CAUSE DONT LE FAIT GENERATEUR A POUR ORIGINE UN CAS DE FORCE MAJEURE, Y COMPRIS SI UN TEL CAS DE FORCE MAJEUR TOUCHE UN DE SES SOUS TRAITANTS, AINSI QUE TOUT EVENEMENT HORS DE SON CONTROLE EXCLUSIF.

De plus, LOUVRE HOTELS informe le Membre qu'il se réserve le droit, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, de mettre en œuvre tout moyen permettant de suspendre ou supprimer, et ce, sans préavis, l'accès à tout ou partie de la Plateforme et, notamment pour toute conduite, constatée ou présumée, comme étant en violation de tout ou partie des CGU (en ce y compris la Politique de confidentialité) explicitement ou implicitement, sans préjudice de tout dommage et intérêt que LOUVRE HOTELS se réserve le droit de réclamer au Client en réparation du préjudice subi.

14. MODIFICATION DES CGU

Les CGU sont susceptibles de faire l'objet de mises à jour de la part de LOUVRE HOTELS. Les CGU précédentes sont alors résiliées de plein droit et remplacées par la nouvelle version qui est immédiatement opposable au Membre et mentionnant la date de la dernière mise à jour indiquée en tête des CGU. Pour être informé de ces éventuelles modifications et mises à jour, il est recommandé au Client de consulter les CGU régulièrement.

15. SURVIVANCE

Les stipulations des CGU qui par leur nature ou leur rédaction ont vocation à continuer à s'appliquer après la cessation de l'utilisation de la Plateforme pour quelque cause que ce soit ainsi que les stipulations de l'article « Responsabilité », l'article « Protection de vos données à caractère personnel » et « Droits propriété intellectuelle » resteront en vigueur pour la durée nécessaire à l'exécution de leur objet.

16. NULLITE – TITRE

Si une ou plusieurs stipulations des CGU sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée.

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront écartés et le contenu de la clause concernée prévaudra.

17. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU et les documents auxquels elles font référence sont régis par le droit français.

En cas de litige, le Membre s'engage à contacter en priorité LOUVRE HOTELS afin de tenter de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir concernant les CGU.

A DEFAUT D'UN ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI DE 30 JOURS SUIVANT LA LETTRE INITIANT UNE TELLE DEMARCHE DE REGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF A L'EXISTENCE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RUPTURE DES CGU, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS SERA SOUMIS (SAUF COMPETENCE EXCLUSIVE RECONNUE A UNE JURIDICTION DIFFERENTE, NOTAMMENT LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS EN MATIERE DE DROIT DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE) : (i) EN CAS DE LITIGE AVEC UN COMMERCANT, AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS ; (ii) EN CAS DE LITIGE AVEC UN NON COMMERCANT, AU TRIBUNAL FRANÇAIS TERRITORIALEMENT COMPETENT.