



## SOMMAIRE

1. Conditions générales
2. Modifications des Conditions générales
3. Conditions générales et utilisation de notre site internet
4. Utilisation du site
5. Réservations en ligne et sites internet tiers
6. Modalités de paiement et processus de paiement par carte de crédit
7. Annulations et non-présentations
8. Réservations faites par d'autres canaux
9. Changements d'hébergement par l'Hôtel Cœur Marin
10. Modifications de la réservation à la demande du Client
11. Identification, cautions pour dommages et extras – Autorisation préalable sur carte de paiement
12. Exigences liées aux formalités d'arrivée et de départ – Restitution des clés au départ
13. Installations/services inclus dans le prix
14. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant au Client
15. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant à l'Hôtel Cœur Marin
16. Utilisation de l'Hôtel Cœur Marin et jouissance paisible des lieux pour tous les Visiteurs
17. Politique non-fumeur et sans bougies
18. Accès aux chambres par la Direction
19. Réclamations
20. Politique d'accueil des enfants
21. Animaux de compagnie
22. Litiges et force majeure
23. Divers
24. Politique de protection des données personnelles



## **1. Conditions générales**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute réservation et tout accord d'hébergement conclus entre le « Client » et l'Hôtel Cœur Marin.

Une fois qu'une réservation est acceptée par l'Hôtel Cœur Marin, un contrat est formé entre le Client et l'Hôtel Cœur Marin ; le fait pour un Client d'effectuer une réservation implique l'acceptation des présentes Conditions Générales.

## **2. Modifications des Conditions générales**

Les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. Avant d'effectuer votre réservation, nous vous recommandons de consulter la dernière version en vigueur sur notre site internet.

## **3. Conditions générales et Utilisation de notre site Internet**

L'utilisation de notre site internet est soumise aux présentes Conditions Générales détaillées ci-dessous. En utilisant ce site internet, le Client reconnaît être légalement lié par les présentes Conditions Générales.

Tous les tarifs réduits annoncés sont des offres limitées, sous réserve de disponibilité, et peuvent être soumis à une durée minimale de séjour.

L'accès à la réservation est limité à l'usage exclusif des particuliers ou des entreprises, à l'exclusion de tout groupe de chambres constitué pour une même période de séjour. Toute demande de groupe portant sur plus de 5 chambres devra être formulée par écrit (courrier électronique) et fera l'objet d'un devis et d'un contrat spécifiques (tarifs et conditions d'annulation propres aux groupes).

## **4. Utilisation du site**

L'utilisation du site internet est réservée aux personnes âgées de plus de 18 ans et disposant de la capacité légale de conclure un contrat.

## **5. Réservations en ligne et sites Internet tiers**

Veuillez noter que des Conditions Générales et politiques d'annulation différentes peuvent s'appliquer aux réservations en ligne effectuées par des agents de réservation ou des sites internet tiers, en fonction de l'hébergement et du type de tarif sélectionné.

Nous vous invitons à lire attentivement les informations tarifaires accessibles avant d'effectuer votre réservation en ligne.

## **6. Modalités de paiement et processus de paiement par carte de crédit**

À l'exception du Client bénéficiant du tarif « Non remboursable », le Client devra s'acquitter du règlement total du solde à son arrivée en utilisant sa carte de crédit/débit et effectuer la vérification à l'aide de la technologie utilisant puce et code PIN.

À son arrivée, le Client devra également verser une caution, soit à l'aide d'une autorisation préalable sur sa carte, soit par paiement en espèces (voir le paragraphe ci-dessous relatif aux cautions).

Le Client optant pour notre tarif « Non remboursable » bénéficie de nos meilleurs prix disponibles au moment de la réservation. L'intégralité du paiement est obligatoire au moment de la réservation et demeure définitivement non remboursable. Sur son site internet officiel, l'hôtel



utilise la transaction en ligne sécurisée de la société Stripe ([www.stripe.com](http://www.stripe.com)) et ne peut être tenu responsable en cas de paiement refusé.

Par mesure de sécurité, le Client « Non remboursable », ainsi que celui ayant effectué sa réservation par l'intermédiaire d'un tiers et ayant réglé l'intégralité de son séjour, devra également valider une autorisation préalable de paiement (préautorisation) sur sa carte de crédit/débit et fournir une pièce d'identité valide à son arrivée.

L'Hôtel Cœur Marin accepte les principales cartes de crédit et de débit (Visa, Mastercard, American Express) ainsi que les espèces uniquement en euros, dans la limite de 1 000 € par séjour.

L'Hôtel Cœur Marin n'accepte pas les chèques. Sur demande formulée par le Client, les virements bancaires peuvent être acceptés, tous frais restant à la charge du Client, sous réserve que les fonds soient reçus et confirmés par l'hôtel au plus tard 48 h avant le début du séjour.

L'Hôtel Cœur Marin se réserve le droit de valider une autorisation préalable de paiement sur les cartes de crédit utilisées comme garantie pour les réservations correspondant au montant de la première nuit du séjour avant l'arrivée. L'Hôtel Cœur Marin se réserve également le droit d'annuler les réservations associées à des cartes de crédit refusées ou non valides.

Les transactions par carte de crédit/débit seront facturées au taux de change local. L'Hôtel Cœur Marin décline toute responsabilité concernant les éventuels frais supplémentaires appliqués par les établissements bancaires.

## **7. Annulations et non-présentations**

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du même code. Les conditions de vente propres au tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Toute annulation doit impérativement être effectuée par courrier électronique et n'est effective qu'à compter de sa réception par l'hôtel. Une confirmation écrite sera adressée au Client. En l'absence de cette confirmation, l'annulation ne pourra être considérée comme enregistrée. Il appartient donc au Client de s'assurer que sa demande a bien été reçue.

Pour toute réservation effectuée via un partenaire tiers, l'annulation doit parvenir à l'hôtel au plus tard avant midi (heure locale), deux jours avant la date prévue d'arrivée. Pour toute réservation effectuée directement sur le site de l'hôtel, l'annulation doit parvenir au plus tard avant midi (heure locale), la veille de la date prévue d'arrivée. Un numéro d'annulation sera communiqué au Client, qu'il devra conserver.

Toute annulation effectuée hors délais ou l'absence du Client le jour prévu d'arrivée sera considérée comme une « non-présentation ». Dans ce cas, le montant total du séjour pourra être dû et demeurera non remboursable, conformément aux conditions tarifaires applicables.

Les réservations assorties d'un prépaiement intégral (« Non remboursable ») ne peuvent faire l'objet d'aucune modification ni annulation. Le montant total du séjour et des éventuels extras est débité au moment de la réservation et demeure acquis à l'hôtel.

En cas de départ anticipé du fait du Client, l'intégralité du séjour réservé pourra être facturée. Aucun remboursement ne sera accordé, y compris pour les réservations prépayées.

Le Client reconnaît et accepte que les frais d'annulation précités constituent une estimation juste et raisonnable du préjudice subi par l'hôtel en cas d'annulation. Ces dispositions s'appliquent sous réserve de l'article 22 « Litiges et force majeure », définissant les cas dans lesquels aucune des Parties ne peut être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations, conformément à l'article 1218 du Code civil et à la jurisprudence française.

## **8. Réservations faites par d'autres canaux**



Les réservations peuvent être effectuées par d'autres canaux, notamment via des agences de voyages en ligne, des tour-opérateurs ou d'autres sites internet appliquant des conditions tarifaires et politiques d'annulation spécifiques. Nous vous invitons à consulter attentivement votre confirmation de réservation pour plus d'informations.

### **9. Changements d'hébergement par l'Hôtel Cœur Marin**

Bien que tous les efforts raisonnables soient entrepris par l'Hôtel Cœur Marin afin d'honorer les réservations effectuées, l'hôtel se réserve le droit, en cas de nécessité exceptionnelle, de relocaliser une réservation dans un hébergement de catégorie et de standing similaires situé à proximité. Le Client reconnaît que l'Hôtel Cœur Marin ne pourra être tenu responsable des éventuelles pertes ou dommages résultant de cette relocalisation.

### **10. Modifications de la réservation à la demande du Client**

Si le Client souhaite modifier sa réservation (par exemple changer les dates du séjour ou l'hébergement demandé), l'Hôtel Cœur Marin ne peut garantir qu'il sera en mesure de répondre favorablement à cette demande et décline toute responsabilité quant aux pertes, dommages ou dépenses supplémentaires qui pourraient survenir dans de telles circonstances.

Les modifications ne sont pas autorisées pour les réservations effectuées sous le tarif « Non remboursable ». Elles peuvent être acceptées pour les réservations flexibles (selon disponibilité), sous réserve que la demande soit effectuée au plus tard 48 h avant la date d'arrivée prévue. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués si le tarif correspondant aux nouvelles dates de séjour diffère de celui de la réservation initiale.

Toute demande de modification devra être formulée par écrit.

### **11. Identification, cautions pour dommages et extras**

Une pièce d'identité avec photo pourra être demandée à votre arrivée.

Les chambres peuvent uniquement accueillir le nombre maximal de clients indiqué dans leur description et conformément à la réglementation applicable aux établissements recevant du public. L'accès aux chambres est réservé aux personnes enregistrées lors de l'arrivée. À cette occasion, les noms de l'ensemble des occupants devront être communiqués à l'hôtel. Aucun occupant supplémentaire ne pourra être ajouté après l'enregistrement sans autorisation préalable de l'hôtel.

L'Hôtel Cœur Marin se réserve le droit de demander une caution à l'arrivée.

Une garantie de 50 € par nuit et par chambre occupée pourra être demandée en complément du règlement du séjour.

Un seul paiement pourra être pris en compte et la personne procédant au règlement sera considérée comme responsable du séjour et du comportement des autres occupants.

Cette garantie pourra être utilisée afin de couvrir les frais accessoires, notamment, sans que cette liste soit limitative : la casse, les dommages causés aux biens de l'hôtel, les frais de nettoyage liés à une chambre laissée dans un état de propreté jugé inacceptable, une consommation anormalement excessive d'électricité ou encore tout manquement au règlement intérieur, notamment le fait de fumer dans les chambres ou de troubler la tranquillité des autres clients.



La caution pourra également être utilisée en cas de présence de visiteurs non autorisés au sein de l'hôtel ou de ses installations.

En fin de séjour et en l'absence de dommage ou de frais complémentaires, la préautorisation bancaire sera libérée conformément aux délais appliqués par l'établissement bancaire du Client. À titre indicatif, ce délai est généralement compris entre 3 et 10 jours ouvrés, mais peut varier selon les établissements bancaires.

Le Client reconnaît que le système de préautorisation bancaire n'entraîne pas de débit immédiat mais peut temporairement réduire le plafond disponible de sa carte bancaire pendant toute la durée de validité de l'autorisation préalable. L'Hôtel Cœur Marin ne pourra être tenu responsable des délais liés à la libération des préautorisations par les établissements bancaires ou les sociétés de cartes de crédit.

En cas de dommages causés à l'hôtel ou de perturbations affectant les autres clients, les sommes correspondantes pourront être retenues sur la caution versée. Seul le solde restant sera restitué au Client.

Si les frais engagés excèdent le montant de la caution, le Client s'engage à indemniser l'Hôtel Cœur Marin pour l'ensemble des dommages, frais de nettoyage supplémentaires ou autres dépenses engagées, y compris les éventuels frais de recouvrement.

Le Client autorise expressément l'Hôtel Cœur Marin à débiter sur sa carte bancaire tout montant raisonnablement dû au titre des frais non couverts par la caution.

## **12. Exigences liées aux formalités d'arrivée et de départ**

Le Client doit se conformer aux règles applicables de l'Hôtel Cœur Marin lors des formalités d'arrivée et de départ. Sauf accord préalable contraire, les chambres sont généralement disponibles à partir de 15 h le jour de l'arrivée.

Dans le cadre d'un enregistrement en ligne, l'hôtel se réserve le droit de vérifier les pièces d'identité de chaque occupant. En cas de paiement en ligne, le Client devra être porteur de la carte bancaire utilisée pour le règlement et établie à son nom. La carte bancaire utilisée lors du paiement pourra être demandée à l'arrivée. En cas de litige ou d'impossibilité de vérification, l'hôtel se réserve le droit de demander un autre moyen de paiement ou d'annuler la réservation.

Afin de garantir une arrivée anticipée (avant 10 h), il est nécessaire de réserver la chambre à compter de la nuit précédente. En cas de non-présentation dans ce contexte, des frais équivalents à deux nuits pourront être facturés.

Sauf accord préalable contraire, les chambres doivent être libérées et les clés restituées avant 11 h le jour du départ. Les départs tardifs peuvent être accordés sous réserve de disponibilité et pourront entraîner des frais supplémentaires. Une nuit supplémentaire sera facturée pour tout départ effectué après 15 h.

Si le Client ne se présente pas pour effectuer les formalités de départ avant 15 h le jour prévu, sans autorisation préalable, l'Hôtel Cœur Marin se réserve le droit de retirer les effets personnels présents dans la chambre et décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage éventuel.

### **13. Installations/services inclus dans le prix**

Toutes les chambres sont entièrement meublées et équipées d'installations telles que : télévision, minibar, machine à café, bouilloire, etc.

Les repas et boissons ne sont pas inclus dans l'offre, sauf mention contraire figurant dans la réservation du Client.

Aucun objet ou équipement ne doit être retiré de la chambre. La liste des objets, équipements et services ainsi que leurs tarifs est disponible à la réception de l'hôtel.

Tous les prix annoncés comprennent le linge de lit, les serviettes, l'accès à la télévision ainsi qu'à Internet en Wi-Fi. L'utilisation privée du Wi-Fi est soumise à la législation française en vigueur, notamment en matière de sécurisation et d'identification des connexions via l'adresse IP.

L'utilisateur demeure responsable des agissements effectués depuis son accès, y compris lorsqu'ils sont réalisés par un tiers.

Les prix affichés incluent les services habituellement proposés par un établissement hôtelier ainsi que la TVA au taux en vigueur. La taxe de séjour, non incluse et applicable à toute personne âgée de 18 ans et plus, sera collectée par l'hôtel et mentionnée sur la facture du Client.

### **14. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant au Client**

Le Client est seul responsable du choix des Services effectués sur le site et de leur adéquation à ses besoins. La responsabilité de l'Hôtel Cœur Marin ne pourra être engagée à cet égard.

Le Client est également seul responsable des informations communiquées lors de toute réservation d'un Service. L'Hôtel Cœur Marin ne saurait être tenu responsable en cas d'informations erronées, incomplètes ou frauduleuses transmises par le Client. En outre, seul le Client est responsable de l'utilisation de son compte ainsi que 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 ou négligence de sa part.

À cet égard, l'Hôtel Cœur Marin devra être immédiatement averti de tout détournement ou usage frauduleux de l'adresse de courrier électronique du Client.

Le Client s'engage à utiliser le site internet et les Services proposés dans le respect de la réglementation applicable et des présentes Conditions Générales. En cas de manquement à ses obligations, le Client sera responsable des dommages causés à l'Hôtel Cœur Marin ou à des tiers. À ce titre, le Client s'engage à garantir l'Hôtel Cœur Marin contre toute réclamation, action ou recours pouvant en résulter et à l'indemniser de l'ensemble des dommages, frais ou indemnités y afférents. Le Client s'engage notamment, lors d'une réservation définitive d'un Service, à en régler le prix et à respecter les Conditions Particulières applicables.

En particulier :

- Toute réservation ou tout paiement irrégulier, inopérant, incomplet ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du Client, sans préjudice de toute action que l'Hôtel Cœur Marin pourrait engager à son encontre ;
- Le Client ne doit pas inviter au sein de l'Hôtel Cœur Marin une personne dont le comportement serait susceptible de porter préjudice à l'hôtel, à ses équipes ou à ses clients ;
- Le Client ne doit pas apporter au sein de l'Hôtel Cœur Marin, dans les chambres ou les espaces communs, de boissons ou de nourriture provenant de l'extérieur, sauf autorisation préalable de l'hôtel ;
- L'Hôtel Cœur Marin est un établissement entièrement non-fumeur. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement, y compris dans les chambres ;

- Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l'hôtel ni compromettre la sécurité de l'établissement ou des personnes qui s'y trouvent ;
- Plus généralement, tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou au règlement intérieur de l'Hôtel Cœur Marin pourra conduire la Direction de l'hôtel à demander au Client de quitter les lieux, sans indemnité ni remboursement en cas de règlement déjà effectué. Si aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter du montant des Services consommés avant son départ ;
- Les mineurs ne peuvent séjourner dans l'établissement 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 devra être muni d'une autorisation parentale. L'Hôtel Cœur Marin pourra demander la présentation de ces documents ;
- Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Hôtel Cœur Marin, notamment le réseau Wi-Fi, ne soient utilisées à aucune fin de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou contenus protégés par le droit d'auteur ou les droits voisins sans l'autorisation des titulaires de droits, lorsque celle-ci est requise. Le Client est également tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel et de s'abstenir de tout acte portant atteinte aux dispositifs de sécurité mis en place.

Le Client demeure responsable de l'ensemble des dommages causés par lui-même ou ses invités au sein de l'Hôtel Cœur Marin et supportera l'intégralité des coûts engendrés par ces dommages ou par le non-respect des règles précitées. L'Hôtel Cœur Marin se réserve le droit d'intervenir si nécessaire.

#### **15. Responsabilité pour les dommages ou pertes des biens appartenant à l'Hôtel Cœur Marin**

Le Client est tenu de prendre raisonnablement soin de sa chambre ainsi que de l'ensemble des équipements et biens mis à sa disposition pendant son séjour à l'Hôtel Cœur Marin.

La chambre ainsi que l'ensemble du mobilier, des équipements et des installations devront être laissés dans un état correct de propreté et de rangement à la fin du séjour. À défaut, des frais supplémentaires de nettoyage ou de remise en état pourront être facturés.

Le Client est invité à veiller à la fermeture des portes et fenêtres de la chambre lorsqu'il s'absente. Sauf usure normale, le Client demeure responsable de tout dommage causé à la chambre, à son contenu ou aux équipements de l'hôtel durant son séjour, résultant notamment d'une négligence, d'un manquement délibéré ou d'un comportement irresponsable de sa part, de celle des occupants de la chambre ou de leurs invités.

Tout dommage constaté devra être signalé sans délai à la Direction de l'hôtel.

#### **16. Utilisation de l'Hôtel Cœur Marin et jouissance paisible des lieux pour tous les Visiteurs**

Le Client ne doit rien entreprendre dans le logement qui puisse enfreindre la Loi.

Le Client ne doit en aucun cas créer de nuisance quelconque à l'égard d'autres clients ou des membres du personnel.

L'Hôtel Cœur Marin autorise l'utilisation de ses chambres et installations uniquement pour un usage personnel, approprié et respectueux de la Loi.

L'Hôtel Cœur Marin interdit expressément l'accès de ses chambres et installations aux personnes autres que celles figurant sur le document officiel de réservation.



L'Hôtel Coeur Marin et le Client conviennent qu'aucun droit d'occupation ne découle de l'utilisation de l'hôtel.

Le Client n'est pas autorisé à relouer/sous-louer la chambre à un tiers.

L'Hôtel Coeur Marin se réserve le droit de refuser l'entrée à l'hôtel et l'hébergement d'un Client si, à l'arrivée la Direction estime raisonnablement que la personne est sous l'effet d'alcool ou de drogues, que cette personne n'est pas habillée correctement ou se comporte d'une manière menaçante, abusive ou autrement inacceptable.

L'Hôtel Coeur Marin applique une politique stricte anti-fête. Ne pas dépasser le nombre maximal de personnes par chambre et les niveaux sonores ne doivent pas entraîner une perturbation des autres visiteurs. Des frais supplémentaires seront prélevés sur le compte d'un Client s'il est prouvé qu'une fête a eu lieu.

L'occupation maximale de la chambre figure sur votre confirmation de réservation.

Le Client doit respecter toutes les règles raisonnables et les procédures en vigueur au sein de la résidence, y compris, mais sans s'y limiter les procédures et les exigences de santé et de sécurité et les exigences d'inscription.

Dans ses relations avec le service client, le Client s'engage à rester courtois et à ne pas formuler de propos désobligeants vis-à-vis de l'Hôtel Coeur Marin ou de ses employés ou collaborateurs, dans le respect des règles de bon sens et de politesse. L'Hôtel Coeur Marin se réserve le droit d'engager toute mesure appropriée à l'encontre du Client en cas de comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment fâcheux, malveillant ou insultant) à l'égard notamment de l'Hôtel Coeur Marin ou de ses employés ou collaborateurs.

## **17. Politique non-fumeur et sans bougies**

Toutes les chambres de l'Hôtel Coeur Marin sont strictement non-fumeur. Des frais de 250 € par séjour seront facturés en cas de non-respect de cette règle.

L'utilisation de bougies ou de flammes nues dans les chambres est formellement interdite.

Tout acte portant atteinte aux systèmes de détection et de sécurité de l'établissement est passible de poursuites.

## **18. Accès aux chambres par la Direction**

La Direction de l'Hôtel Coeur Marin ainsi que le personnel autorisé peuvent accéder aux chambres, dans le respect de la vie privée des Clients, afin d'effectuer des opérations d'inspection, d'entretien, de maintenance ou de réparation lorsque cela est nécessaire.

## **19. Réclamations**

L'Hôtel Coeur Marin s'engage à mettre en œuvre tous les efforts raisonnables afin de garantir au Client un hébergement conforme aux standards de qualité de l'établissement.

En cas d'insatisfaction, le Client est invité à informer l'Hôtel Coeur Marin dans les meilleurs délais pendant son séjour afin de permettre à l'établissement de résoudre le problème dans les meilleures conditions.

Si l'Hôtel Coeur Marin n'est pas en mesure d'apporter une solution satisfaisante au problème signalé, l'établissement pourra, selon les disponibilités et à sa discrétion, proposer une chambre de



remplacement ou accorder un remboursement partiel du montant payé.

## **20. Politique d'accueil des enfants**

Les enfants âgés de moins de 2 ans sont hébergés gratuitement.

## **21. Animaux de compagnie**

Les petits animaux de compagnie sont acceptés au sein de l'Hôtel Cœur Marin moyennant un supplément de 10 € par nuit.

Les chiens guides et chiens d'assistance sont autorisés au sein de l'établissement sans supplément.

## **22. Litiges et force majeure**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations au titre du présent contrat si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française.

Constituent notamment des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- les catastrophes naturelles (telles qu'inondations, tempêtes, ouragans, séismes, incendies d'origine naturelle) ;
- les actes de guerre, attentats, émeutes, mouvements sociaux violents ou actes de terrorisme ;
- les pandémies, épidémies, crises sanitaires entraînant des mesures administratives de fermeture ou de restriction d'activité de l'hôtel ;
- les décisions ou restrictions émanant des autorités publiques compétentes (interdiction d'accueil du public, couvre-feu, fermeture administrative, etc.) ;
- les coupures générales et prolongées d'énergie, d'eau ou d'accès routiers, lorsqu'elles affectent une zone entière et ne sont pas imputables à l'Hôtel Cœur Marin.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, l'Hôtel Cœur Marin informera le Client dans les meilleurs délais. Le contrat sera alors suspendu pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

Si l'empêchement est définitif ou se prolonge au-delà de 30 jours, chacune des Parties pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité de part et d'autre, par notification écrite. Les sommes déjà versées par le Client au titre des prestations non réalisées feront l'objet d'un avoir dans un délai maximal de 60 jours à compter de la notification, permettant le report du séjour. En cas de litige, les juridictions compétentes seront celles désignées par les règles de droit commun applicables.

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables dans le pays de résidence du consommateur.

Le Client est informé par l'Hôtel Cœur Marin de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le service client ou l'Hôtel Cœur Marin afin de tenter de résoudre le litige à

l'amiable, et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir la Médiation Tourisme Voyage (MTV).

Les modalités de saisine du Médiateur et ses coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

La saisine du Médiateur peut être effectuée dans un délai de douze (12) mois suivant la première réclamation.

Le formulaire de saisine du Médiateur Tourisme et Voyage est accessible depuis le site mentionné ci-dessus.

L'Hôtel Cœur Marin informe également le Client de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (« RLL »), accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **23. Divers**

Conformément à l'article L. 223-1 du Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Cette liste est accessible à l'adresse suivante :

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **24. Protection des données personnelles**

L'Hôtel Cœur Marin peut être amené à collecter et traiter certaines données personnelles dans le cadre de ses activités et des réservations effectuées par les Clients.

La politique de protection des données personnelles est accessible sur le site internet de l'hôtel à l'adresse suivante : <https://hotel-coeur-marin.com/>

Elle peut également être communiquée sur simple demande adressée par e-mail à :

[RGPD@madeho.fr](mailto:RGPD@madeho.fr)

Pour toute question relative à la gestion de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez nous contacter :

• Par mail à l'attention du DPO à l'adresse suivante : [RGPD@madeho.fr](mailto:RGPD@madeho.fr)

• Par courrier à l'adresse suivante : Hôtel Cœur Marin, 8 Boulevard Franklin Roosevelt, 85100 Les Sables-d'Olonne, France



## SUMMARY

1. General Terms and Conditions
2. Modifications to the General Terms and Conditions
3. General Terms and Conditions and Use of Our Website
4. Website Use
5. Online Reservations and Third-Party Websites
6. Payment Terms and Credit Card Payment Process
7. Cancellations and No-Shows
8. Reservations Made Through Other Channels
9. Accommodation Changes by Hôtel Coeur Marin
10. Modifications to Booking at the Client's Request
11. Identification, Damage Deposits and Extras – Payment Card Pre-Authorisation
12. Check-In and Check-Out Requirements – Key Return
13. Facilities/Services Included in the Price
14. Liability for Damage or Loss of Guest Property
15. Liability for Damage or Loss of Hôtel Coeur Marin Property
16. Use of Hôtel Coeur Marin and Peaceful Enjoyment of the Premises for All Visitors
17. Non-Smoking and No Candles Policy
18. Access to Rooms by Management
19. Complaints
20. Children Policy
21. Pets
22. Disputes and Force Majeure
23. Miscellaneous
24. Personal Data Protection Policy



## **1. General Terms and Conditions**

These General Terms and Conditions apply to any booking and accommodation agreement concluded between the "Client" and Hôtel Cœur Marin.

Once a reservation is accepted by Hôtel Cœur Marin, a contract is formed between the Client and Hôtel Cœur Marin; making a reservation implies acceptance of these General Terms and Conditions by the Client.

## **2. Modifications to the General Terms and Conditions**

These General Terms and Conditions may be modified at any time and without notice. Before making your reservation, we recommend that you consult the latest version in force on our website.

## **3. General Terms and Conditions and Use of Our Website**

The use of our website is subject to these General Terms and Conditions detailed below. By using this website, the Client acknowledges being legally bound by these General Terms and Conditions. All advertised discounted rates are limited offers, subject to availability, and may be subject to a minimum stay requirement.

Reservation access is limited to the exclusive use of individuals or businesses, excluding any group of rooms constituted for the same period of stay. Any group request for more than 5 rooms must be made in writing (e-mail) and will be subject to a specific quote and contract (special rates and cancellation conditions for groups).

## **4. Website Use**

Website use is reserved for persons over 18 years of age with the legal capacity to enter into a contract.

## **5. Online Reservations and Third-Party Websites**

Please note that different terms and conditions and cancellation policies may apply to online reservations made by booking agents or third-party websites, depending on the accommodation and rate type selected.

We invite you to carefully read the accessible rate information before making your online reservation.

## **6. Payment Terms and Credit Card Payment Process**

Except for Guests benefiting from the "Non-Refundable" rate, the Guest must pay the full outstanding balance upon arrival using their credit/debit card and complete the verification process using chip-and-PIN technology.

Upon arrival, the Guest will also be required to provide a security deposit, either through a pre-authorization on their card or by cash payment (see the paragraph below regarding security deposits).

Guests choosing our "Non-Refundable" rate benefit from our best available prices at the time of booking. Full payment is required at the time of booking and remains strictly non-refundable. On



its official website, the hotel uses the secure online payment system provided by [stripe.com](https://stripe.com) and cannot be held responsible in the event of a declined payment.

For security reasons, Guests booking under the "Non-Refundable" rate, as well as Guests who booked through a third party and have already paid in full for their stay, will also be required to validate a payment pre-authorisation on their credit/debit card and present a valid form of identification upon arrival.

Hôtel Cœur Marin accepts major credit and debit cards (Visa, Mastercard, American Express), as well as cash payments in euros only, up to a maximum amount of €1,000 per stay.

Hôtel Cœur Marin does not accept cheques. Upon request by the Guest, bank transfers may be accepted, with all related fees remaining the responsibility of the Guest, provided that the funds are received and confirmed by the hotel no later than 48 hours before the start of the stay.

Hôtel Cœur Marin reserves the right to validate a pre-authorisation on credit cards used to guarantee bookings, corresponding to the amount of the first night of the stay, prior to arrival.

Hôtel Cœur Marin also reserves the right to cancel bookings associated with declined or invalid credit cards.

Credit/debit card transactions will be charged according to the local exchange rate. Hôtel Cœur Marin declines all responsibility for any additional charges applied by banking institutions.

## **7. Cancellations and No-Shows**

In accordance with Article L. 221-28 of the Consumer Code, the Client does not benefit from the withdrawal right provided for in Article L. 221-18 of the same code. The terms of sale specific to the reserved rate specify the cancellation and/or modification conditions of the reservation.

All cancellations must be made by email and are effective only upon receipt by the hotel. A written confirmation will be sent to the Client. In the absence of this confirmation, the cancellation cannot be considered as recorded. It is therefore up to the Client to ensure that their request has been received.

For any reservation made through a third-party partner, the cancellation must reach the hotel no later than noon (local time), two days before the scheduled arrival date. For any reservation made directly on the hotel's site, the cancellation must reach no later than noon (local time), the day before the scheduled arrival date. A cancellation number will be communicated to the Client, who must keep it.

Any cancellation made after the deadline or the Client's absence on the scheduled arrival day will be considered a "no-show". In this case, the total amount of the stay may be due and remain non-refundable, in accordance with the applicable rate conditions.

Reservations with full prepayment ("Non-refundable") cannot be modified or canceled. The total amount of the stay and any extras is charged at the time of booking and remains earned by the hotel.

In case of early departure by the Client, the entire reserved stay may be invoiced. No refund will be granted, including for prepaid reservations.

The Client acknowledges and agrees that the above cancellation fees represent a fair and reasonable estimation of the prejudice suffered by the hotel in case of cancellation. These provisions apply subject to Article 22 "Disputes and force majeure", defining the cases in which neither Party can be held responsible for non-performance of its obligations, in accordance with Article 1218 of the Civil Code and French jurisprudence.

## **8. Reservations Made Through Other Channels**



Reservations can be made through other channels, including online travel agencies, tour operators, or other websites applying specific rate conditions and cancellation policies. We invite you to carefully consult your booking confirmation for more information.

## **9. Accommodation Changes by Hôtel Cœur Marin**

Although all reasonable efforts are made by Hôtel Cœur Marin to honor bookings, the hotel reserves the right, in exceptional necessity, to relocate a booking to similar category and standard accommodation nearby.

The Client acknowledges that Hôtel Cœur Marin will not be liable for any loss or damage resulting from this relocation.

## **10. Modifications to Booking at the Client's Request**

If the Client wishes to modify their booking (for example, change the stay dates or the requested accommodation), Hôtel Cœur Marin cannot guarantee that it will be able to meet this request favorably and disclaims any responsibility for loss, damage, or additional expenses that may arise in such circumstances.

Modifications are not allowed for bookings made under the "Non-refundable" rate. They may be accepted for flexible bookings (subject to availability), provided that the request is made no later than 48 hours before the scheduled arrival date.

Additional fees may apply if the rate corresponding to the new stay dates differs from the initial booking rate.

All modification requests must be made in writing.

## **11. Identification, Damage Deposits, and Extras – Pre-authorization on Payment Card**

A photo ID may be requested upon your arrival.

Rooms can only accommodate the maximum number of guests indicated in their description and in accordance with applicable regulations for public establishments. Room access is reserved for persons registered upon arrival. On this occasion, the names of all occupants must be communicated to the hotel. No additional occupant may be added after registration without prior hotel authorization.

Hôtel Cœur Marin reserves the right to request a deposit upon arrival.

A guarantee of 50 € per night and per occupied room may be requested in addition to the stay payment.

Only one payment will be accepted, and the person making the payment will be considered responsible for the stay and the behaviour of the other occupants.

This guarantee may be used to cover incidental expenses, including but not limited to: breakage, damage to hotel property, cleaning charges related to a room left in an unacceptably poor state of cleanliness, abnormally excessive electricity consumption, or any breach of the internal regulations, notably smoking in rooms or disturbing other clients' tranquillity.

The deposit may also be used in case of unauthorized visitors on the hotel premises or its facilities.

At the end of the stay and in the absence of damage or additional charges, the bank pre-authorization will be released according to the deadlines applied by the Client's banking institution. For information purposes, this period typically ranges from 3 to 10 business days but may vary depending on banking institution.

The Client acknowledges that the bank pre-authorization system does not result in an immediate



debit but may temporarily reduce the available ceiling of their credit card throughout the validity period of the prior authorization. Hôtel Cœur Marin will not be held responsible for delays related to the release of pre-authorizations by banking institutions or credit card companies.

In case of damage caused to the hotel or disturbances affecting other clients, the corresponding sums may be withheld from the deposit paid. Only the remaining balance will be returned to the Client.

If the fees incurred exceed the amount of the deposit, the Client agrees to compensate Hôtel Cœur Marin for all damages, additional cleaning costs, or other expenses incurred, including any recovery fees.

The Client expressly authorizes Hôtel Cœur Marin to debit their credit card for any amount reasonably due for fees not covered by the deposit.

## **12. Check-In and Check-Out Requirements**

The Client must comply with the applicable rules of Hôtel Cœur Marin during check-in and check-out procedures. Unless otherwise agreed, rooms are generally available from 3:00 p.m. on the day of arrival.

In the context of online check-in, the hotel reserves the right to verify the identity documents of each occupant. In case of online payment, the Client must be the holder of the credit card used for payment and issued in their name. The credit card used during payment may be requested upon arrival. In case of dispute or inability to verify, the hotel reserves the right to request another means of payment or cancel the reservation.

To guarantee an early arrival (before 10:00 a.m.), it is necessary to pre-book the room from the previous night. In the event of no-show in this context, fees equivalent to two nights may be charged.

Unless otherwise agreed, rooms must be vacated, and keys returned before 11:00 a.m. on the day of departure. Late check-outs may be granted subject to availability and may incur additional charges. An additional night will be charged for any check-outs made after 3:00 p.m.

If the Client does not show up for check-out before 3:00 p.m. on the scheduled day without prior authorization, Hôtel Cœur Marin reserves the right to remove personal belongings from the room and disclaims any responsibility for potential loss or damage.

## **13. Facilities/Services Included in the Price**

All rooms are fully furnished and equipped with facilities such as: television, minibar, coffee machine, kettle, etc.

Meals and drinks are not included in the offer unless otherwise specified in the Client's reservation. No object or equipment should be removed from the room. The list of objects, equipment, and services, along with their prices, is available at the hotel reception.

All advertised prices include bed linen, towels, access to television, and Wi-Fi Internet. Private use of Wi-Fi is subject to applicable French legislation, particularly regarding connection security and identification via IP address. The user remains responsible for actions taken from their access, including when performed by a third party.

Displayed prices include typically offered hotel services and VAT at the current rate. The tourist tax, not included and applicable to anyone aged 18 and over, will be collected by the hotel and mentioned on the Client's invoice.

## **14. Liability for Damage or Loss of Guest Property**



The Client is solely responsible for the choice of Services made on the site and their suitability for their needs. Hôtel Cœur Marin's liability cannot be incurred in this regard.

The Client is also solely responsible for the information provided when booking a Service. Hôtel Cœur Marin shall not be held liable for erroneous, incomplete, or fraudulent information transmitted by the Client. Moreover, only the Client is responsible for the use of their account and any bookings made, both on their behalf and on behalf of third parties, including minors, unless they demonstrate fraudulent use not resulting from any fault or negligence on their part. In this regard, Hôtel Cœur Marin must be immediately notified of any appropriation or fraudulent use of the Client's email address.

The Client agrees to use the website and Services offered in compliance with applicable regulations and these General Terms and Conditions. In case of breach of these obligations, the Client will be responsible for damages caused to Hôtel Cœur Marin or third parties. In this respect, the Client agrees to indemnify Hôtel Cœur Marin against any claim, action, or recourse that may arise and to compensate it for all related damages, costs, or indemnities.

The Client commits in particular, for a definitive booking of a Service, to pay the price and to comply with the applicable Specific Conditions.

In particular:

- Any irregular, inoperative, incomplete, or fraudulent booking or payment for a reason attributable to the Client will result in booking cancellation at the Client's expense, without prejudice to any action that Hôtel Cœur Marin might initiate against them;
- The Client must not invite any person whose behavior would be likely to prejudice the hotel, its teams, or its guests at Hôtel Cœur Marin;
- The Client must not bring drinks or food from outside into Hôtel Cœur Marin, into the rooms, or the public areas, unless previously authorized by the hotel;
- Hôtel Cœur Marin is a completely non-smoking hotel. Smoking is strictly prohibited within the establishment, including in the rooms;
- The Client must not disrupt hotel operations or compromise the establishment's or people's safety;
- In general, any behavior contrary to good morals, public order, or Hôtel Cœur Marin's internal regulations may lead the hotel's management to ask the Client to leave the premises, without compensation or refund in case of prior payment. If no payment has been made, the Client must pay for the Services consumed before their departure;
- Minors can only stay at the establishment accompanied by an adult and with personal identification. If the accompanying adult is not the parents, they must have parental authorization. Hôtel Cœur Marin may request these documents;
- The Client also agrees that the IT resources made available by Hôtel Cœur Marin, specifically the Wi-Fi network, will not be used for any purpose of reproduction, representation, making available, or communication to the public of works or content protected by copyright or related rights without the rights holders' authorization, when required. The Client is also bound to respect the internet access provider's security policy of the hotel and refrain from any action harming security systems in place.

The Client remains responsible for all damages caused by themselves or their guests within Hôtel Cœur Marin and will bear all costs resulting from these damages or the aforementioned rules' non-compliance. Hôtel Cœur Marin reserves the right to intervene if necessary.



### **15. Liability for Damage or Loss of Hôtel Cœur Marin Property**

The Client is required to take reasonable care of their room, as well as all equipment and property made available during their stay at Hôtel Cœur Marin.

The room, as well as all furniture, equipment, and facilities, must be left in a proper state of cleanliness and order at the end of the stay. Otherwise, additional cleaning or restoration costs may be charged.

The Client is invited to ensure the closure of room doors and windows when absent.

Except for normal wear and tear, the Client remains liable for any damage caused to the room, its content, or the hotel's equipment during their stay, resulting from negligence, deliberate breach, or irresponsible behavior on their part, the occupants of the room, or their guests.

Any observed damage must be reported to the hotel management without delay.

### **16. Use of Hôtel Cœur Marin and Peaceful Enjoyment of the Premises for All Visitors**

The Client commits not to commit any act that could violate the law or affect the tranquility of the establishment.

The Client must not cause nuisance to other guests or staff members.

Hôtel Cœur Marin authorizes the use of its rooms and facilities only within the context of personal, appropriate, and legally compliant use.

Access to rooms and hotel facilities is strictly reserved for persons listed on the official reservation.

Hôtel Cœur Marin and the Client agree that no permanent right of occupancy arises from the establishment's use.

The Client is not authorized to re-rent or sub-let their room to a third party.

Hôtel Cœur Marin reserves the right to refuse establishment or accommodation access to any person whose behavior is deemed inappropriate, notably in cases of obvious intoxication, consumption of illegal substances, inappropriate attire, or threatening, aggressive, or disrespectful behavior.

Hôtel Cœur Marin cannot host parties or gatherings that may disturb site tranquility. Maximum occupancy for each room must be respected, and noise levels must not cause disturbance to other guests. Additional charges may apply for non-compliance with these rules.

Maximum occupancy for each room is listed on the booking confirmation.

The Client agrees to comply with all rules and procedures in force within the establishment, notably health, safety, and registration procedures.

In dealings with hotel staff and customer service, the Client commits to adopting courteous and respectful behavior. Hôtel Cœur Marin reserves the right to take appropriate action in case of harmful, abusive, threatening, or inappropriate behavior towards the establishment, its employees, collaborators, or other guests.

### **17. Non-Smoking and No Candles Policy**

All rooms at Hôtel Cœur Marin are strictly non-smoking. A fee of 250 € per stay will be charged for non-compliance with this rule.

The use of candles or naked flames in rooms is strictly prohibited.

Any act affecting the establishment's detection and security systems may lead to prosecution.

### **18. Access to Rooms by Management**



The Management of Hôtel Cœur Marin and authorized staff may access rooms, respecting the Clients' privacy, to perform necessary inspection, maintenance, or repair operations.

## **19. Complaints**

Hôtel Cœur Marin commits to making all reasonable efforts to provide the Client with accommodation conforming to the establishment's quality standards. In case of dissatisfaction, the Client is invited to inform Hôtel Cœur Marin at the earliest during their stay to enable the establishment to resolve the problem in the best possible conditions. If Hôtel Cœur Marin cannot provide a satisfactory solution to the reported problem, the establishment may, under availability and at its discretion, offer a replacement room or grant a partial refund of the amount paid.

## **20. Children Policy**

Children under 2 years old are accommodated for free.

## **21. Pets**

Small pets are allowed in the hotel for an additional fee of €10 per night. Guide dogs and assistance dogs are allowed at the establishment without supplement.

## **22. Disputes and Force Majeure**

Neither Party shall be held responsible for the total or partial non-performance of its obligations under this contract if such non-performance results from a force majeure event as defined by Article 1218 of the Civil Code and French jurisprudence.

Force majeure events include, but are not limited to:

- natural disasters (such as floods, storms, hurricanes, earthquakes, or nature-related fires);
- acts of war, attacks, riots, violent social movements, or acts of terrorism;
- pandemics, epidemics, or health crises leading to administrative measures for hotel closure or activity restriction;
- decisions or restrictions from competent public authorities (public reception prohibition, curfew, administrative closure, etc.);
- general and prolonged power, water, or road access outages affecting an entire area and not attributable to Hôtel Cœur Marin.

In case of a force majeure event, Hôtel Cœur Marin will inform the Client as soon as possible. The contract will then be suspended for the duration of the force majeure event. If the hindrance is definitive or extends beyond 30 days, either Party may terminate the contract outright, without indemnity on either side, by written notification. Sums already paid by the Client for uncompleted services will be credited within a maximum of 60 days from the notification, allowing the stay rescheduling.



In case of dispute, the competent courts will be those designated by the applicable common law rules.

These General Terms and Conditions are governed by French law, without hindering any potentially applicable mandatory protective provisions in the consumer's country of residence. The Client is informed by Hôtel Cœur Marin of the possibility, in case of dispute relating to these General Terms and Conditions, to resort to a conventional mediation procedure or any other alternative dispute resolution method, under the conditions provided in Title I of Book VI of the Consumer Code.

After contacting customer service or Hôtel Cœur Marin to attempt to resolve the dispute amicably, and in case of a negative response or absence of response within sixty (60) days from the contact, the Client may free of charge refer the consumer mediator related to the professional, namely Médiation Tourisme Voyage (MTV).

The Mediator's referral methods and contact details are available at the following address:

<https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

The Mediator's referral can be made within twelve (12) months following the first complaint.

The Tourism and Travel Mediator's referral form is accessible from the above-mentioned site.

Hôtel Cœur Marin also informs the Client of the existence of the European online dispute resolution platform ("RLL"), accessible at the following address: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **23. Miscellaneous**

In accordance with Article L.223-1 of the French Consumer Code, consumers who do not wish to receive telephone marketing calls may register free of charge on the French opt-out list available at: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### **24. Personal Data Protection**

Hôtel Cœur Marin may collect and process certain personal data as part of its activities and bookings made by Clients.

The personal data protection policy is accessible on the hotel website at the following address:

<https://hotel-coeur-marin.com/>

It may also be communicated upon simple request by email to: [RGPD@madeho.fr](mailto:RGPD@madeho.fr)

For any questions related to the management of your personal data or to exercise your rights, you can contact:

- by email, to the attention of the DPO, at the following address: [RGPD@madeho.fr](mailto:RGPD@madeho.fr)
- by postal mail at the following address: Hôtel Cœur Marin, 8 boulevard Franklin Roosevelt, 85100 Les Sables-d'Olonne, France



## ZUSAMMENFASSUNG

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen
2. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Nutzung unserer Website
4. Nutzung der Website
5. Online-Buchungen und Drittanbieter-Websites
6. Zahlungsbedingungen und Kreditkartenzahlungsprozess
7. Stornierungen und Nichtanreisen
8. Buchungen über andere Kanäle
9. Unterkunftsänderungen durch das Hotel Cœur Marin
10. Änderungen der Buchung auf Wunsch des Kunden
11. Identifizierung, Schadenskautionen und Extras – Vorabgenehmigung auf Zahlungskarte
12. Anforderungen an die Ankunfts- und Abreiseformalitäten – Rückgabe der Schlüssel bei Abreise
13. Einrichtungen/Services, die im Preis inbegriffen sind
14. Haftung für Schäden oder Verlust von Eigentum des Kunden
15. Haftung für Schäden oder Verlust von Eigentum des Hôtel Coeur Marin
16. Nutzung des Hotels Cœur Marin und ruhiger Aufenthalt für alle Besucher
17. Nichtraucher- und Kerzenverbotspolitik
18. Betreten der Zimmer durch die Hotelleitung
19. Beschwerden
20. Kindergastfreundschaftspolitik
21. Haustiere
22. Streitfälle und höhere Gewalt
23. Verschiedenes
24. Schutz personenbezogener Daten

## **1. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Buchungen und Übernachtungsvereinbarungen zwischen dem „Kunden“ und dem Hotel Cœur Marin. Sobald eine Buchung vom Hotel Cœur Marin akzeptiert wird, kommt ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Hotel Cœur Marin zustande; die Buchung durch den Kunden bedeutet die Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **2. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden. Bevor Sie Ihre Buchung vornehmen, empfehlen wir Ihnen, die aktuelle Version auf unserer Website zu konsultieren.

## **3. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Nutzung unserer Website**

Die Nutzung unserer Website unterliegt den nachfolgend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Durch die Nutzung dieser Website erkennt der Kunde an, rechtlich an diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gebunden zu sein.

Alle angekündigten Rabattpreise sind begrenzte Angebote, vorbehaltlich Verfügbarkeit, und können einer Mindestaufenthaltsdauer unterliegen.

Der Zugang zur Buchung ist auf den ausschließlichen Gebrauch durch Einzelpersonen oder Unternehmen beschränkt, ausgenommen Gruppenbuchungen für denselben Aufenthaltszeitraum. Eine Gruppenanfrage für mehr als 5 Zimmer muss schriftlich (E-Mail) eingereicht werden und unterliegt einem spezifischen Angebot und Vertrag (eigene Tarife und Stornobedingungen für Gruppen).

## **4. Nutzung der Website**

Die Nutzung der Website ist Personen ab 18 Jahren mit rechtlicher Fähigkeit zum Vertragsabschluss vorbehalten.

## **5. Online-Buchungen und Drittanbieter-Websites**

Bitte beachten Sie, dass auf Online-Buchungen durch Buchungsagenten oder Drittanbieter-Websites je nach ausgewählter Unterkunft und Tarifart unterschiedliche Allgemeine Geschäftsbedingungen und Stornierungsrichtlinien angewendet werden können.

Bitte lesen Sie vor der Online-Buchung die zugänglichen Preisangaben sorgfältig durch.

## **6. Zahlungsbedingungen und Kreditkartenzahlungsprozess**

Mit Ausnahme von Kunden mit dem Tarif „Nicht erstattbar“ muss der Kunde den gesamten Restbetrag bei Ankunft mit Kredit-/Debitkarte begleichen und die Authentifizierung mittels Chip- und PIN-Technologie durchführen.

Bei Ankunft ist der Kunde zudem verpflichtet, eine Kautionsentweder durch Vorabgenehmigung auf seiner Karte oder durch Barzahlung zu leisten (vgl. den untenstehenden Absatz zur Kautions). Der Kunde, der unseren „Nicht erstattbar“-Tarif wählt, profitiert zum Buchungszeitpunkt von unseren besten verfügbaren Preisen. Die vollständige Zahlung ist zum Zeitpunkt der Buchung



erforderlich und bleibt unwiderruflich. Das offizielle Hotel nutzt die sichere Online-Transaktion von Stripe ([www.stripe.com](http://www.stripe.com)) und kann nicht für abgelehnte Zahlungen verantwortlich gemacht werden.

Aus Sicherheitsgründen muss der „Nicht erstattbare“ Kunde sowie jeder Kunde, der über einen Dritten gebucht hat und die gesamte Aufenthaltskosten bezahlt hat, bei Ankunft eine Vorabgenehmigung der Zahlung (Pre-Authorization) auf seiner Kredit-/Debitkarte validieren und einen gültigen Lichtbildausweis vorlegen.

Das Hotel Cœur Marin akzeptiert die gängigen Kredit- und Debitkarten (Visa, Mastercard, American Express) sowie Bargeld nur in Euro, begrenzt auf 1.000 € pro Aufenthalt.

Das Hotel Cœur Marin akzeptiert keine Schecks. Auf Kundenanfrage können Banküberweisungen bei Kostentragung durch den Kunden akzeptiert werden, vorausgesetzt, die Gelder sind spätestens 48 Stunden vor Beginn des Aufenthalts bei der Bank des Hotels eingegangen und bestätigt.

Das Hotel Cœur Marin behält sich das Recht vor, eine Vorabgenehmigung auf Kreditkarten vorzunehmen, die als Sicherheit für Buchungen verwendet werden, um den Betrag der ersten Übernachtung vor der Ankunft abzudecken. Das Hotel Cœur Marin behält sich zudem das Recht vor, Buchungen zu stornieren, die mit abgelehnten oder ungültigen Kreditkarten verbunden sind. Kredit-/Debitkarten-Transaktionen werden zum lokalen Wechselkurs berechnet. Das Hotel Cœur Marin übernimmt keine Haftung für eventuelle zusätzliche Gebühren, die die Banken erheben. Mit Ausnahme von Kunden mit dem Tarif „Nicht erstattbar“ muss der Kunde den gesamten Restbetrag bei Ankunft mit Kredit-/Debitkarte begleichen und die Authentifizierung mittels Chip- und PIN-Technologie durchführen.

## **7. Stornierungen und Nichtanreisen**

Gemäß Artikel L. 221-28 des Verbraucherschutzgesetzes hat der Kunde kein Widerrufsrecht gemäß Artikel L. 221-18 desselben Gesetzes. Die Verkaufsbedingungen des gebuchten Tarifs geben Auskunft über die Stornierungs- und/oder Änderungsbedingungen der Buchung.

Alle Stornierungen müssen per E-Mail erfolgen und sind nur wirksam, wenn sie vom Hotel empfangen werden. Eine schriftliche Bestätigung wird an den Kunden gesendet. Ohne diese Bestätigung kann die Stornierung nicht als registriert betrachtet werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass seine Anfrage eingegangen ist.

Für alle über einen Drittanbieter getätigten Buchungen muss die Stornierung dem Hotel spätestens vor Mittag (Ortszeit), zwei Tage vor dem geplanten Anreisetag, mitgeteilt werden. Für Buchungen, die direkt über die Hotel-Website getätigt wurden, muss die Stornierung spätestens vor Mittag (Ortszeit) am Tag vor dem geplanten Anreisetag eingehen. Eine Stornierungsnummer wird dem Kunden mitgeteilt, die er aufbewahren muss.

Jede Stornierung außerhalb der Frist oder die Nichtanwesenheit des Kunden am geplanten Ankunftstag gilt als „Nichtanreise“. In diesem Fall kann der Gesamtbetrag des Aufenthalts fällig und bleibt nicht erstattbar, gemäß der anwendbaren Tarifbedingungen.

Buchungen mit vollständiger Vorauszahlung („Nicht erstattbar“) können nicht geändert oder storniert werden. Der Gesamtbetrag des Aufenthalts und der eventuellen Extras wird zum Zeitpunkt der Buchung in Rechnung gestellt und bleibt dem Hotel vorbehalten.

Bei vorzeitiger Abreise des Kunden kann der gesamte gebuchte Aufenthalt in Rechnung gestellt werden. Keine Rückerstattung erfolgt, auch nicht bei Vorausbuchungen.

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass die oben genannten Stornierungsgebühren eine angemessene und faire Schätzung des Schadens darstellen, den das Hotel im Falle einer



Stornierung erleidet. Diese Bestimmungen gelten vorbehaltlich des Artikels 22 „Streitigkeiten und höhere Gewalt“, der die Fälle definiert, in denen keine der Parteien für die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen verantwortlich gemacht werden kann, gemäß Artikel 1218 des Bürgerlichen Gesetzbuches und der französischen Rechtsprechung.

## **8. Buchungen über andere Kanäle**

Buchungen können über andere Kanäle vorgenommen werden, einschließlich Online-Reisebüros, Reiseveranstalter oder andere Websites, die spezielle Tarife und Stornierungsrichtlinien anwenden. Bitte konsultieren Sie Ihre Buchungsbestätigung für weitere Informationen.

## **9. Unterkunftsänderungen durch das Hotel Cœur Marin**

Obwohl das Hotel Cœur Marin alle angemessenen Anstrengungen unternimmt, um die getätigten Buchungen zu erfüllen, behält sich das Hotel das Recht vor, in Ausnahmefällen eine Buchung in eine Unterkunft derselben Kategorie und Standards in der Nähe umzulegen. Der Kunde erkennt an, dass das Hotel Cœur Marin nicht für etwaige Verluste oder Schäden verantwortlich gemacht werden kann, die durch diese Umverlegung entstehen.

## **10. Änderungen der Buchung auf Wunsch des Kunden**

Wenn der Kunde seine Buchung ändern möchte (z. B. die Aufenthaltsdaten oder die angefragte Unterkunft ändern), kann das Hotel Cœur Marin nicht garantieren, dass es in der Lage ist, dieser Anfrage zu entsprechen, und übernimmt keine Verantwortung für Verluste, Schäden oder zusätzliche Ausgaben, die in solchen Fällen entstehen könnten.

Für Buchungen, die unter dem „Nicht erstattbar“-Tarif vorgenommen wurden, sind keine Änderungen zulässig. Änderungen können für flexible Buchungen (nach Verfügbarkeit) akzeptiert werden, vorausgesetzt, dass die Anfrage mindestens 48 Stunden vor dem geplanten

Ankunftsdatum gestellt wird.

Zusätzliche Kosten können anfallen, wenn der Tarif für die neuen Aufenthaltsdaten von dem der ursprünglichen Buchung abweicht.

Jede Änderungsanfrage muss schriftlich gestellt werden.

## **11. Identifizierung, Schadenskautionen und Extras – Vorabgenehmigung auf Zahlungskarte**

Bei Ihrer Ankunft kann ein Ausweis mit Foto verlangt werden.

Die Zimmer können nur die maximale Anzahl von Kunden beherbergen, die in ihrer Beschreibung angegeben ist und gemäß den geltenden Vorschriften für öffentliche Beherbergungsbetriebe. Der Zugang zu den Zimmern ist auf die bei der Ankunft registrierten Personen beschränkt. Bei dieser Gelegenheit müssen die Namen aller Insassen dem Hotel mitgeteilt werden. Nach dem Check-in können keine weiteren Insassen ohne vorherige Genehmigung des Hotels hinzugefügt werden.

Das Hotel Cœur Marin behält sich das Recht vor, bei Ankunft eine Kaution zu verlangen.

Eine Garantie von 50 € pro Nacht und pro bewohnte Zimmer kann zusätzlich zur Begleichung des Aufenthalts verlangt werden.

Lediglich eine Zahlung kann akzeptiert werden und die Person, die die Zahlung vornimmt, wird als verantwortlich für den Aufenthalt und das Verhalten der anderen Insassen betrachtet.

Diese Garantie kann verwendet werden, um Nebenkosten zu decken, einschließlich, ohne darauf beschränkt zu sein: Bruch, durch den Kunden verursachte Schäden am Hotelbesitz, Reinigungskosten bei einem als inakzeptabel erachteten Zustand des Zimmers hinterlassenen Zimmers, übermäßiger Stromverbrauch oder Verstoß gegen die Hausordnung, insbesondere Rauchen in den Zimmern oder Störung der Ruhe anderer Gäste.

Die Kautions kann auch verwendet werden, wenn unbefugte Besucher im Hotel oder seinen Einrichtungen anwesend sind.

Am Ende des Aufenthalts und bei Fehlen von Schäden oder zusätzlichen Kosten wird die Bankvorabgenehmigung gemäß den von der Bank des Kunden angewendeten Fristen freigegeben. Zur Kenntnisnahme beträgt diese Frist normalerweise zwischen 3 und 10 Werktagen, kann jedoch je nach Bankinstitution variieren.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das System der Bankvorabgenehmigung keine sofortige Belastung herbeiführt, aber sein Kreditkartenlimit während der gesamten Gültigkeitsdauer der Vorabgenehmigung vorübergehend reduzieren kann. Das Hotel Cœur Marin kann nicht für die Fristen im Zusammenhang mit der Freigabe der Vorabgenehmigungen durch die Bankinstitute oder Kreditkartengesellschaften verantwortlich gemacht werden.

Im Falle von Schäden am Hotel oder Störungen anderer Gäste können die entsprechenden Summen von der hinterlegten Kautions abgezogen werden. Nur das verbleibende Guthaben wird dem Kunden zurückerstattet.

Falls die anfallenden Kosten die Höhe der Kautions übersteigen, verpflichtet sich der Kunde, das Hotel Cœur Marin für jeglichen Schaden, zusätzliche Reinigungskosten oder andere Kosten zu entschädigen, einschließlich etwaiger Inkassokosten.

Der Kunde ermächtigt das Hotel Cœur Marin ausdrücklich, von seiner Kreditkarte alle Beträge abzubuchen, die vernünftigerweise als Kosten gelten, die nicht von der Kautions gedeckt sind.

## **12. Anforderungen an die Ankunfts- und Abreiseformalitäten – Rückgabe der Schlüssel bei Abreise**

Der Kunde muss die geltenden Regeln des Hotel Cœur Marin bei den Ankunfts- und Abreiseformalitäten einhalten. Sofern nichts anderes vereinbart ist, stehen die Zimmer in der Regel ab 15 Uhr am Anreisetag zur Verfügung.

Im Rahmen eines Online-Check-ins behält sich das Hotel das Recht vor, die Ausweise aller Insassen zu überprüfen. Bei Online-Zahlung muss der Kunde die im Rahmen der Zahlung verwendete Kreditkarte vorlegen, die auf seinen Namen ausgestellt ist. Die Kreditkarte, die bei der Zahlung verwendet wurde, kann bei der Ankunft verlangt werden. Bei Streit oder Unmöglichkeit der Überprüfung behält sich das Hotel das Recht vor, eine andere Zahlungsmethode zu verlangen oder die Buchung zu stornieren.

Um eine frühere Ankunft (vor 10 Uhr) zu gewährleisten, muss das Zimmer ab der Nacht zuvor vorreserviert werden. Im Falle einer Nichtanreise in diesem Kontext können Kosten in Höhe von zwei Nächten berechnet werden.

Sofern nichts anderes vereinbart ist, müssen die Zimmer geräumt und die Schlüssel vor 11 Uhr am Abreisetag zurückgegeben werden. Späte Abreisen können vorbehaltlich der Verfügbarkeit gewährt werden und können zusätzliche Kosten verursachen. Eine zusätzliche Nacht wird bei einer Abreise nach 15 Uhr in Rechnung gestellt.



Falls der Kunde den Check-out nicht vor 15 Uhr am geplanten Tag ohne vorherige Genehmigung vornimmt, behält sich das Hotel Cœur Marin das Recht vor, die persönlichen Gegenstände aus dem Zimmer zu entfernen und lehnt jede Verantwortung für etwaige Verluste oder Schäden ab.

### **13. Einrichtungen/Services, die im Preis inbegriffen sind**

Alle Zimmer sind vollständig möbliert und mit Einrichtungen ausgestattet, wie Fernseher, Minibar, Kaffeemaschine, Wasserkocher usw.

Mahlzeiten und Getränke sind nicht im Angebot enthalten, es sei denn, dies ist in der Buchung des Kunden anders angegeben.

Kein Gegenstand oder Ausrüstungsgegenstand darf aus dem Zimmer entfernt werden. Die Liste der Gegenstände, Ausrüstungsgegenstände und Dienstleistungen sowie deren Preise ist an der Rezeption des Hotels verfügbar.

Alle angezeigten Preise beinhalten Bettwäsche, Handtücher, Zugang zu Fernsehen sowie Internet über WLAN. Die private Nutzung von WLAN unterliegt den geltenden französischen Gesetzen, insbesondere in Bezug auf die Sicherung und Identifizierung von Verbindungen über die IP-Adresse. Der Benutzer bleibt für alle durch sein Zugangskonto durchgeführten Aktionen verantwortlich, auch wenn diese von einem Dritten durchgeführt werden.

Die angezeigten Preise umfassen die normalerweise von einem Hotel angebotenen Dienstleistungen sowie die Mehrwertsteuer zum geltenden Satz. Die Kurtaxe, die nicht enthalten ist und auf jede Person ab 18 Jahren anfällt, wird vom Hotel eingezogen und auf der Rechnung des Kunden ausgewiesen.

### **14. Haftung für Schäden oder Verlust von Eigentum des Kunden**

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Auswahl der Dienstleistungen auf der Website und deren Eignung für seine Bedürfnisse. Das Hotel Cœur Marin haftet diesbezüglich nicht.

Der Kunde ist auch allein verantwortlich für die bei der Buchung einer Dienstleistung mitgeteilten Informationen. Das Hotel Cœur Marin kann nicht für fehlerhafte, unvollständige oder betrügerische Informationen haftbar gemacht werden, die der Kunde übermittelt. Zudem ist nur der Kunde für die Nutzung seines Kontos und jede in seinem Namen getätigte Buchung verantwortlich, es sei denn, er kann nachweisen, dass die Nutzung betrügerisch ist und nicht aus seinem Verschulden oder seiner Fahrlässigkeit resultiert.

In diesem Zusammenhang muss das Hotel Cœur Marin unverzüglich über jede Weitergabe oder missbräuchliche Nutzung der E-Mail-Adresse des Kunden informiert werden.

Der Kunde verpflichtet sich, die Internetseite und die angebotenen Dienstleistungen im Einklang mit den geltenden Gesetzen und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu nutzen. Im Falle eines Verstoßes gegen seine Verpflichtungen haftet der Kunde für die dem Hotel Cœur Marin oder Dritten entstandenen Schäden. In diesem Fall verpflichtet sich der Kunde, dem Hotel Cœur Marin gegen alle sich daraus ergebenden Ansprüche, Klagen oder Verfahren Dritter schadlos zu halten und es für alle damit verbundenen Schäden, Kosten oder Entschädigungen zu entschädigen.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, den Preis für eine definitive Buchung einer Dienstleistung zu begleichen und die geltenden Besonderen Bedingungen einzuhalten.

Insbesondere gilt:

- Jede Reservierung oder Zahlung, die aufgrund eines dem Gast zurechenbaren Grundes unregelmäßig, ungültig, unvollständig oder betrügerisch ist, führt zur Stornierung der Reservierung auf Kosten des Gastes, unbeschadet weiterer rechtlicher Schritte des Hôtel Coeur Marin;
- Der Gast darf keine Person in das Hôtel Coeur Marin einladen, deren Verhalten dem Hotel schaden könnte;
- Der Gast darf keine Speisen oder Getränke aus externen Quellen in das Hôtel Coeur Marin (Zimmer und Gemeinschaftsbereiche) mitbringen, sofern dies nicht ausdrücklich vom Hotel genehmigt wurde;
- Das Hôtel Coeur Marin ist ein vollständig rauchfreies Hotel; Rauchen ist daher im gesamten Hotel, einschließlich der Zimmer, strengstens untersagt;
- Der Gast darf den Betrieb des Hotels nicht stören und die Sicherheit des Hôtel Coeur Marin oder der sich dort befindlichen Personen nicht gefährden;
- Allgemeiner gilt: Jedes Verhalten, das gegen die guten Sitten, die öffentliche Ordnung oder die Hausordnung des Hôtel Coeur Marin verstößt, kann dazu führen, dass die Hotelleitung und/oder Dienstleister den Gast auffordern, das Hotel unverzüglich und ohne Entschädigung oder Rückerstattung zu verlassen. Wurde noch keine Zahlung geleistet, muss der Gast alle konsumierten Dienstleistungen vor der Abreise begleichen;
- Minderjährige dürfen nur in Begleitung eines Erwachsenen und mit einem gültigen Ausweisdokument im Hotel übernachten. Ist die Begleitperson nicht ein Elternteil, kann eine schriftliche Einverständniserklärung der Eltern verlangt werden;
- Der Gast verpflichtet sich außerdem, die vom Hôtel Coeur Marin bereitgestellten IT-Ressourcen (insbesondere WLAN) nicht zur unerlaubten Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentlichen Wiedergabe urheberrechtlich geschützter Werke zu nutzen. Der Gast verpflichtet sich zudem, die Sicherheitsrichtlinien des Internetanbieters einzuhalten und keine Maßnahmen zu ergreifen, die die Wirksamkeit der Sicherheitsmaßnahmen beeinträchtigen könnten.

Der Kunde bleibt verantwortlich für alle durch ihn oder seine Gäste im Hotel Cœur Marin verursachten Schäden und trägt die gesamten Kosten, die durch diese Schäden oder die Nichteinhaltung der oben genannten Regeln entstehen. Das Hotel Cœur Marin behält sich das Recht vor, einzugreifen, falls erforderlich.

### **15. Haftung für Schäden oder Verlust von Eigentum des Hôtel Coeur Marin**

Der Kunde ist verpflichtet, auf seine Zimmereinrichtung sowie alle während seines Aufenthalts im Hotel Cœur Marin zur Verfügung gestellten Ausstattungen und Einrichtungen angemessen achtzugeben.

Das Zimmer sowie die gesamte Einrichtung und Ausstattung sind am Ende des Aufenthalts in einem ordnungsgemäßen Zustand von Sauberkeit und Ordnung zu hinterlassen. Andernfalls können zusätzliche Reinigungs- oder Wiederherstellungskosten anfallen.

Dem Kunden wird geraten, die Türen und Fenster des Zimmers zu schließen, wenn er nicht zugegen ist.

Abgesehen von der normalen Abnutzung bleibt der Kunde für Schäden verantwortlich, die während seines Aufenthalts durch Fahrlässigkeit, absichtliches Fehlverhalten oder unverantwortliches Verhalten seinerseits, der Zimmerbewohner oder ihrer Gäste am Zimmer, dessen Inhalt oder an der Ausstattung des Hotels entstanden sind.

Jeder festgestellte Schaden ist unverzüglich der Hotelleitung zu melden.



## **16. Nutzung des Hotels Cœur Marin und ruhiger Aufenthalt für alle Besucher**

Der Kunde verpflichtet sich, keine Handlungen zu begehen, die gegen das Gesetz verstoßen oder die Ruhe des Betriebs stören könnten.

Der Kunde darf in keiner Weise den anderen Gästen oder den Mitarbeitern der Hotelanlage belästigen.

Das Hotel Cœur Marin erlaubt die Nutzung seiner Zimmer und Einrichtungen nur für den persönlichen Gebrauch, angemessen und im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Der Zugang zu den Zimmern und Einrichtungen des Hotels ist ausschließlich den auf der offiziellen Buchung aufgeführten Personen vorbehalten.

Das Hotel Cœur Marin und der Kunde vereinbaren, dass aus der Nutzung der Einrichtung kein dauerhaftes Wohnrecht resultiert.

Dem Kunden ist es untersagt, sein Zimmer an Dritte weiterzuvermieten oder weiterzuuntervermieten.

Das Hotel Cœur Marin behält sich das Recht vor, den Zugang zum Hotel oder die Unterbringung jeder Person zu verweigern, deren Verhalten als unangemessen angesehen wird, insbesondere bei offensichtlicher Trunkenheit, Konsum von illegalen Substanzen, unangemessener Kleidung oder bedrohlichem, aggressivem oder respektlosem Verhalten.

Das Hotel Cœur Marin kann keine Partys oder Zusammenkünfte beherbergen, die die Ruhe der Räumlichkeiten stören könnten. Die maximal erlaubte Personenanzahl pro Zimmer muss eingehalten werden und die Lärmbelastung darf keine Belästigung für andere Gäste darstellen. Zusätzliche Kosten können im Falle der Nichteinhaltung dieser Regeln berechnet werden.

Die maximale Belegungskapazität für jedes Zimmer ist in der Buchungsbestätigung angegeben. Der Kunde verpflichtet sich, alle im Haus geltenden Regeln und Verfahren, insbesondere die zu Gesundheit, Sicherheit und Check-in, zu beachten.

In seinen Interaktionen mit den Hotelteams und dem Kundenservice verpflichtet sich der Kunde, ein höfliches und respektvolles Verhalten zu zeigen. Das Hotel Cœur Marin behält sich das Recht vor, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, falls ein nachteiliges, beleidigendes, bedrohendes oder unangemessenes Verhalten gegenüber der Einrichtung, deren Mitarbeitern, Mitwirkenden oder anderen Gästen auftritt.

## **17. Nichtraucher- und Kerzenverbotspoliti**

Alle Zimmer im Hotel Cœur Marin sind streng rauchfrei. Eine Gebühr von 250 € pro Aufenthalt wird für die Nichteinhaltung dieser Regel berechnet.

Die Verwendung von Kerzen oder offenen Flammen in den Zimmern ist strengstens untersagt. Jeder Eingriff in die Detektions- und Sicherheitssysteme der Einrichtung kann strafrechtlich verfolgt werden.

## **18. Betreten der Zimmer durch die Hotelleitung**

Das Management des Hotels Cœur Marin und das autorisierte Personal dürfen die Zimmer unter Beachtung der Privatsphäre der Gäste betreten, um Inspektions-, Wartungs-, Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten durchzuführen, wenn dies erforderlich ist.

## **19. Beschwerden**

Das Hotel Cœur Marin verpflichtet sich, alle angemessenen Anstrengungen zu unternehmen, um dem Kunden eine Unterkunft zu bieten, die den Qualitätsstandards der Einrichtung entspricht. Im Falle von Unzufriedenheit wird der Kunde gebeten, das Hotel Cœur Marin so schnell wie möglich während seines Aufenthalts zu kontaktieren, um es der Einrichtung zu ermöglichen, das Problem unter den besten Bedingungen zu lösen.

Wenn das Hotel Cœur Marin nicht in der Lage ist, eine zufriedenstellende Lösung für das gemeldete Problem bereitzustellen, kann die Einrichtung nach Verfügbarkeit und nach ihrem Ermessen ein Ersatzzimmer anbieten oder eine teilweise Rückerstattung des gezahlten Betrags gewähren.

## **20. Kindergastfreundschaftspolitik**

Kinder im Alter von unter 2 Jahren werden kostenlos untergebracht.

## **21. Haustiere**

Kleine Haustiere sind im Hotel Cœur Marin gegen einen Aufpreis von 10 € pro Nacht gestattet. Blindenführhunde und Assistenzhunde sind in der Einrichtung ohne Aufpreis erlaubt.

## **22. Streitfälle und höhere Gewalt**

Keine der Parteien kann für die vollständige oder teilweise Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag haftbar gemacht werden, sofern diese Nichterfüllung auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist, wie er in Artikel 1218 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuches sowie durch die französische Rechtsprechung definiert ist.

Als Fälle höherer Gewalt gelten insbesondere, jedoch nicht ausschließlich:

- Naturkatastrophen (wie Überschwemmungen, Stürme, Hurrikans, Erdbeben oder Brände natürlichen Ursprungs);
- Kriegshandlungen, Terroranschläge, Aufstände, gewaltsame soziale Unruhen oder terroristische Handlungen;

- Pandemien, Epidemien oder Gesundheitskrisen, die zu behördlichen Schließungen oder Einschränkungen des Hotelbetriebs führen;
- Entscheidungen oder Einschränkungen zuständiger Behörden (Verbot der Öffnung für die Öffentlichkeit, Ausgangssperren, behördliche Schließungen usw.);
- Allgemeine und länger andauernde Unterbrechungen der Energie-, Wasser- oder Straßenversorgung, sofern diese ein gesamtes Gebiet betreffen und nicht dem Hôtel Coeur Marin zuzuschreiben sind.

Im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt wird das Hôtel Coeur Marin den Gast schnellstmöglich informieren. Der Vertrag wird dann für die gesamte Dauer des Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt.

Ist die Verhinderung endgültig oder dauert sie länger als 30 Tage an, kann jede Partei den Vertrag ohne Entschädigung durch schriftliche Mitteilung automatisch kündigen. Bereits

vom Gast gezahlte Beträge für nicht erbrachte Leistungen werden innerhalb von maximal 60 Tagen nach der Mitteilung als Guthaben erstattet, das für eine neue Reservierung verwendet werden kann.

Im Falle von Streitigkeiten oder Schiedsverfahren ist ausschließlich das Handelsgericht Paris zuständig.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen französischem Recht, unbeschadet zwingender Verbraucherschutzvorschriften, die gegebenenfalls im Wohnsitzland des Verbrauchers Anwendung finden.

Der Gast wird vom Hôtel Coeur Marin darüber informiert, dass er im Falle einer Streitigkeit im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Möglichkeit hat, ein Mediationsverfahren oder ein anderes alternatives Streitbeilegungsverfahren gemäß Titel I des Buches VI des französischen Verbrauchergesetzbuches in Anspruch zu nehmen. Nachdem der Gast zunächst den Kundenservice oder das Hôtel Coeur Marin kontaktiert hat, um eine einvernehmliche Lösung zu versuchen, und im Falle einer negativen Antwort oder keiner Antwort innerhalb von sechzig (60) Tagen, kann der Gast kostenlos den zuständigen Verbraucherschlichter für den Tourismussektor anrufen: Médiation Tourisme Voyage (MTV).

- Informationen zur Anrufung des Mediators sowie dessen Kontaktdaten sind unter folgendem Link verfügbar: [MTV Médiation Tourisme Voyage](#)
- Die Anrufung des Mediators muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach der ersten Beschwerde erfolgen;
- Das Formular zur Anrufung des Mediators ist ebenfalls auf der MTV-Website verfügbar. Das Hôtel Coeur Marin informiert den Gast außerdem über die Existenz der europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS), die unter folgendem Link zugänglich ist: [Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung](#)



### **23. Verschiedenes**

Gemäß Artikel L. 223-1 des Verbrauchergesetzes kann der Verbraucher, der keine telefonische Werbung erhalten möchte, sich kostenlos in eine Widerspruchsliste eintragen lassen.

Diese Liste ist unter der folgenden Adresse verfügbar: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **24. Schutz personenbezogener Daten**

Das Hotel Cœur Marin kann bestimmte personenbezogene Daten im Rahmen seiner Aktivitäten und der von den Kunden vorgenommenen Buchungen erheben und verarbeiten.

Die Datenschutzrichtlinie ist auf der Website des Hotels unter der folgenden Adresse zugänglich: <https://hotel-coeur-marin.com/>

Sie kann auch auf einfache Anfrage per E-Mail an folgende Adresse mitgeteilt werden:

[RGPD@madeho.fr](mailto:RGPD@madeho.fr)

Für alle Fragen zur Verwaltung Ihrer personenbezogenen Daten oder zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie Kontakt aufnehmen:

- per E-Mail, zu Händen des DPO, an folgende Adresse: [RGPD@madeho.fr](mailto:RGPD@madeho.fr)
- per Post an folgende Adresse: Hôtel Cœur Marin, 8 boulevard Franklin Roosevelt, 85100 Les Sables-d'Olonne, Frankreich