1. Informations sur le Prestataire
2. Conditions générales
3. Parties contractantes
4. Termes du contrat, mode et modification de la réservation et obligations de notification
5. Conditions d'annulation
6. Les prix
7. Mode de paiement, garantie
8. Modes et conditions d'utilisation des prestations
9. Les animaux domestiques
10. Résiliation du contrat, cessation de l'obligation de prester des services
11. Garantie de placement
12. Maladie et décès du client
13. Droits de la Partie contractante
14. Obligations de la Partie contractante
15. Responsabilité de dédommagement de la Partie contractante
16. Droits du prestataire
17. Obligations du prestataire
18. Responsabilité de dédommagement du Prestataire
19. Confidentialité
20. Force Majeure
21. Législation applicable et tribunal compétent dans la relation juridique des parties

1. Informations sur le Prestataire

Nous vous informons que notre société, Danubius Zrt., a été fusionnée avec Danubius Hotels Zrt. (siège social : 1051 Budapest, Szent István tér 11., numéro d'inscription au registre du commerce : 01-10-041669) à compter du 31 octobre 2022.

Les droits et obligations de Danubius Zrt. seront transférés à Danubius Hotels Zrt. qui poursuivra ses activités sous la même forme à partir du 1er novembre 2022, en tant qu’ayant cause à titre universel.

Danubius Szálloda és Gyógyüdülő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Siège social : 1051 Budapest, Szent István tér 11, Hongrie
Numéro au registre du commerce : 01-10-041669
Numéro de TVA : 10594702-2-41

Numéro de TVA UE: HU10594702

CP Regents Park Two Ltd.
Siège social : CP House, Otterspool Way,
Watford WD25 7JP, England
Numéro au registre du commerce : 5307946
Numéro de TVA UE: GB 848957555

2. Conditions générales

2.1. Les présentes "Conditions Commerciales Générales" règlementent l'utilisation des lieux du Prestataire et des prestations de ceux-ci.
2.2. Des conditions spéciales et individuelles ne font pas partie des présentes Conditions Commerciales Générales, mais n'excluent pas des accords particuliers avec des agents de voyages et des opérateurs, dans chaque cas à des conditions différentes, appropriées au type d'affaire.

3. Parties contractantes

3.1. Les prestations fournies par le Prestataire sont utilisées par le Client.
3.2. Pour autant que le Client passe une commande concernant les prestations directement au Prestataire, le Client est alors considéré comme la Partie contractante. Dans le cas où les conditions sont remplies, le Prestataire et le Client deviennent conjointement les parties contractantes (par la suite, dénommées "Parties").
3.3. Pour autant que la commande de prestations soit transmise au Prestataire par une tierce personne (par la suite, dénommée "Intermédiaire") au nom du Client, les conditions de collaborations sont régies par les règles contractuelles signées entre le Prestataire et l' Intermédiaire. Dans ce cas, le Prestataire ne doit pas contrôler si la tierce personne représente de façon légale ou non le Client.

4. Termes du contrat, mode et modification de la réservation et obligations de notification

4.1. Le Prestataire envoie une offre en réponse à la demande de prix du Client faite oralement ou par écrit. Si la commande n'est pas placée dans les 48 heures suivant l'envoi de l'offre, l'obligation du Prestataire de services d'honorer l'offre cesse d'être obligatoire.
4.2. Le Contrat voit le jour par la confirmation écrite de la réservation faite, par écrit ou oralement, par le Client et envoyée par le Prestataire. De cette façon, il est qualifié de Contrat écrit. La réservation, l'accord et la modification faite oralement ou la

confirmation orale de ceux-ci par le Prestataire n'ont pas valeur de contrat.
4.3. Le Contrat concernant l'utilisation du service hébergement couvre une période définie.
4.3.1. Si le Client quitte définitivement sa chambre avant l'expiration de la période définie, le Prestataire a le droit à une compensation déterminée des prestations convenues dans le Contrat, comme suit :

Dans le cas d'un hôtel situé en Hongrie: 100%
Dans le cas d'un hôtel situé en Angleterre: 100%

Le Prestataire a le droit de remettre sur le marché à nouveau la chambre quittée avant l'expiration de la durée du séjour.
4.3.2. L'accord préalable du Prestataire est nécessaire à la prolongation de l'utilisation du service d'hébergement sollicitée par le Client.
Dans de tels cas, le Prestataire peut demander le paiement du montant des prestations déjà fournies.
4.4. L'accord écrit signé par les Parties est nécessaire à la modification et/ou au complément du Contrat.

5. Conditions d'annulation
5.1. Sauf indications contraires dans l'offre de prix de l'hôtel, le service d'hébergement peut être annulé sans obligation de paiement d'une compensation tant que les délais de préavis suivant sont respectés:

Dans le cas d'hôtels en Hongrie: au plus tard à 16h, heure locale, le jour d'arrivée.
Dans le cas d'hôtels en Angleterre: au plus tard à midi, heure locale, le jour d'arrivée.

a) Si la Partie contractante n'a pas assuré le service d'hébergement par le paiement d'une avance, par un dépôt de garantie par carte bancaire ou d'une autre façon établie par le Contrat, l'obligation de prestation du Prestataire cesse aux heures suivantes :
Dans le cas d'hôtels en Hongrie: à 16h, heure locale, le jour d'arrivée
Dans le cas d'hôtels en Angleterre: à 16h, heure locale, le jour d'arrivée

b) Si la Partie contractante s'est engagée concernant l'utilisation du service hébergement par le paiement d'une avance, par un dépôt de garantie par carte bancaire ou par tout autre moyen contractuel mais n'a juste pas effectué son enregistrement (check-in)

jusqu'à 16h, heure locale, le jour d'arrivée dans le cas d'un hôtel en Hongrie

avant 2h du matin, heure locale, le jour suivant le jour d'arrivée dans le cas d'un hôtel en Angleterre

et n'a pas informé l'hôtel de son arrivée tardive, le Prestataire facture une compensation fixée dans le contrat (mais au moins le coût de l'hébergement pour une nuit) à titre de réparation. Dans ce cas, il réserve l'hébergement pour la Partie contractante jusque 12h du jour suivant l'arrivée, et après ce délai, l'obligation de prestation du Prestataire prend fin.

6. Les prix

6.1. Les prix des chambres de l'hôtel (Rack Rate) sont affichés dans les chambres d'hôtels ou à la réception de l'hôtel. La liste des prix des autres prestations est mise à disposition dans les secteurs déterminés de l'hôtel (restaurant, thérapie, bien-être).
6.2. Le Prestataire peut modifier librement les prix publiés sans annonce préalable.
6.3. Lors de l'annonce des prix, le Prestataire indique le taux des taxes (TVA, taxe touristique locale) réglementées par la loi et en vigueur au moment du devis. Le Prestataire transmet à la Partie contractante les charges supplémentaires provenant d'une modification de la loi fiscale en vigueur (TVA, taxe touristique locale), et ce, avec un préavis.
6.4. Les réductions, les actions commerciales et les offres diverses sont publiées sur le site danubiushotels.com.
6.5 Les réductions enfants peuvent varier en fonction des hôtels et des destinations. Les prix concrets sont accessibles sur le site de l’offre en question.

En cas de réservation de ses produits liés à des conditions spéciales, d’événements et de plus de 5 chambres (réservation groupée) le Prestataire peut fixer des conditions différentes des celles précisées ci-dessus détaillées par un Contrat spécifique ou demander le paiement d’un supplément.

7. Mode de paiement, garantie

7.1. Le Prestataire demande le règlement des services prestés par la Partie contractante au plus tard après l'usage de ce service, mais avant le départ de l'hôtel, cependant dans le cadre d'un accord individuel, il peut offrir la possibilité d'un règlement ultérieur.
7.2. Dans l'intérêt d'un usage de la prestation suivant le Contrat et de la garantie du paiement de sa valeur, le Prestataire peut demander :

a) la garantie d'une carte de crédit, à la suite de quoi la valeur des prestations commandées et confirmées sera bloquée sur la carte de crédit;

b) le paiement préalable du montant de la prestation en partie ou dans son

intégralité.

7.3. La Partie contractante peut effectuer son paiement en:
Hongrie: La devise de la facture émise et portant sur les prestations concernées est le HUF, et la facture est émise conformément à la législation fiscale hongroise. Le montant des prestations offertes, confirmées et utilisées sera calculé en EUR, sur la base du taux de change utilisé par la banque du Prestataire, le jour de l'arrivée du client. Le montant en EUR sera également indiqué sur le facture. Un paiement en espèces peut être effectué en HUF, EUR, USD ou GBP, tandis que d'autres devises peuvent être changées à la réception de l'hôtel. Le Prestataire accepte certains moyens de paiement autres que les espèces: virement bancaire, cartes de crédit: Visa, EC/MC, JCB.

Angleterre: EUR, GBP et USD sont acceptés. Le Prestataire accepte certains moyens de paiement autres que les espèces: virement bancaire à l'avance, chèques d'entreprise et chèques de voyage. Cartes de crédit: Visa, EC/MC, JCB, Diners Club.

7.4. Tous frais supplémentaires dus à l'utilisation d'un mode de paiement est à régler par la Partie contractante.

7.5. La facture émise par le Prestataire est une facture électronique, elle est envoyée à l’adresse e-mail que le Client a fournie sur la page d’inscription.

8. Modes et conditions d'utilisation des prestations

8.1. Le jour de son arrivée le Client peut occuper la chambre à partir de l’heure indiquée (Check in) et doit la quitter à l’heure indiquée par l’hôtel le jour de son départ (Check out). Cet horaire peut varier d’un établissement à l’autre, nous vous invitons à vous renseigner sur le site internet de l’hôtel ou vous séjournez.

8.2. Si le client souhaite occuper la chambre avant

- 6h du matin, dans le cas d'hôtels en Hongrie
- 2h de l'après-midi, dans le cas d'hôtels en Angleterre

le jour d'arrivée, il/elle sera également facturé pour la nuit précédente.

9. Les animaux domestiques
9.1. Les animaux domestiques peuvent généralement être pris dans les chambres du Prestataire. Ils peuvent être conservés dans les chambres et les parties communes utilisées pour accéder aux chambres, sous la surveillance du Client. Toutefois, ils ne

peuvent pas être emmenés dans tous les autres lieux (restaurant, piscine, etc.) Cependant, certains hôtels peuvent appliquer des conditions différentes de celles-ci et appliquer une interdiction totale.
9.2. Le Client est entièrement responsable des dommages occasionnés par son animal domestique.

9.3. Dans certains de nos hôtels des frais complémentaires sont facturés pour les animaux domestiques.

10. Résiliation du contrat, cessation de l'obligation de prester des services
10.1. Le Prestataire a le droit de résilier le contrat de services d'hébergement à tout moment, avec effet immédiat, et donc d'annuler la réservation et / ou de refuser de fournir des services si :

a) Le client adopte un comportement abusif, inapproprié, insultant ou hostile envers le Prestataire, l'un de ses hôtels, les employés du Prestataire, un de ses clients ou tout autre tiers agissant dans l'intérêt du Prestataire, ou si d'autres circonstances rendent impossible la poursuite de toute coopération avec le client,

b) le Client n'utilise pas la chambre mise à sa disposition ainsi que l'établissement de façon appropriée;

c) le Client a un comportement répréhensible envers la sécurité et l'ordre du lieu d'hébergement, ainsi qu'avec ses employés, se comporte de façon brutale sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue, est menaçant, blessant ou témoigne d'un comportement inacceptable;

d) Le Client est atteint d'une maladie infectieuse ou ne respecte pas la règlementation liée à la situation épidémique ou encore les mesures de protection instaurées par le Prestataire;

e) la Partie contractante ne remplit pas ses obligations de paiement d'avance déterminées dans le Contrat, dans les délais définis.

10.2. Le contrat entre les parties ne peut pas être honoré à la suite de «force majeure».

11. Garantie de placement
11.1. Pour autant que l'hôtel du Prestataire, par sa propre faute (ex : surcharge, problèmes d'exploitation temporaires, etc.) ne puisse assurer les prestations énoncées dans le Contrat, le Prestataire est tenu de veiller au replacement du Client,

et ce, sans délai.

11.2. Le Prestataire se doit :
a) d'assurer/de proposer les prestations énoncées dans le Contrat, aux prix confirmés dans celui-ci, pour la période qui y est définie - ou jusqu'à la fin des entraves - dans un autre lieu d'hébergement de catégorie similaire ou supérieure. Tous les frais supplémentaires concernant l'hébergement de remplacement seront supportés par le Prestataire;

b) pour s'assurer que le Client est en mesure d'effectuer un appel téléphonique gratuit ayant pour objectif de notifier le changement d'hébergement s'il / elle a besoin de le faire;

c) pour s'assurer que le Client est transféré gratuitement vers l'hébergement de remplacement, et vers l'hébergement original, si celui-ci redevenait disponible plus tard.

11.3. Pour autant que le Prestataire remplisse pleinement ses obligations, et que le Client accepte le lieu d'hébergement de remplacement qui lui est proposé, la Partie contractante ne peut ultérieurement intenter aucun recours en dommages et intérêts.

11.4. En raison de la situation épidémique, le Prestataire exploite ses hôtels de manière flexible, en s’adaptant à la demande. Dans certains de ses hôtels le Prestataire peut décréter une interruption de l’exploitation mais, étant donné l’évolution constante de la situation épidémique, il se réserve parallèlement le droit de rouvrir certains hôtels ou d’en fermer d’autres. Pour toutes les réservations qu’il a confirmées le Prestataire s’engage à agir conformément aux dispositions du point 11.2. dans la mesure où les prestations figurant dans le Contrat ne peuvent être assurées en raison de l’interruption d’exploitation évoquée ci-dessus.

Dans tous les cas où le Prestataire n’est pas en mesure d’assurer un séjour dans un hôtel donné alors que la réservation a été confirmée dans l’établissement en question, il tente d’entrer en contact avec le Client, par e-mail au plus tard 5 jours avant la date d’arrivée du Client ; si le Prestataire dispose des coordonnées téléphoniques du Client, il tente de le contacter par ce biais, au plus tard 4 jours avant sa date d’arrivée. Le Client n’est pas tenu d’accepter l’hébergement que le Prestataire lui propose dans un autre hôtel et il peut annuler sa réservation sans aucune conséquence juridique.

La prestation de services est subordonnée aux mesures gouvernementales en vigueur qui doivent permettre la prestation de services hôteliers.

12. Maladie et décès du client

12.1. Pour autant que le Client tombe malade durant l'utilisation du service d'hébergement et qu'il soit incapable d'agir en son propre intérêt, le Prestataire propose une aide médicale.

12.2. Dans le cas de maladie/décès du Client, le Prestataire réclame une compensation des dépenses à la famille, aux héritiers du malade/ de la personne décédée, ou de celui qui paye la facture, en ce qui concerne les éventuels frais médicaux et de procédure, la valeur des services utilisés antérieurement au décès et les dommages éventuels occasionnés dans les aménagements et les équipements lors de la maladie/du décès du Client.

12.3. Si les autorités décrètent le placement en quarantaine à domicile du Client, ce dernier est tenu de régler au Prestataire les frais supplémentaires découlant de la prolongation éventuelle de son séjour.

13. Droits de la Partie contractante

13.1. En vertu du Contrat, le Client a droit à la chambre commandée, ainsi qu'à l'utilisation conforme des installations du lieu d'hébergement, qui font partie du cercle de prestations habituelles et qui ne tombent pas sous l'autorité de conditions spéciales.

13.2. Durant la période de son séjour, le Client est habilité à déposer une plainte concernant la performance des services prestés par le Prestataire. Le Prestataire est tenu, au cours de cette période, de traiter les plaintes motivées qui lui sont adressées par écrit (ou reprises dans un procès-verbal par le Prestataire)

13.3. Tout droit à déposer une plainte par le Client est annulé après le départ de celui-ci du lieu d'hébergement.

14. Obligations de la Partie contractante

14.1. La Partie contractante se doit de régler la valeur des prestations commandées dans le Contrat jusqu'à la date et de la façon déterminées dans le Contrat.

14.2. Le Client s'assure que l'enfant de moins de 14 ans (18 ans dans le cas de l'Hôtel Danubius Hotel Regents Park), étant sous sa responsabilité, séjourne dans l'hôtel du Prestataire, uniquement sous la surveillance d'un adulte.

14.3. Le Client ne peut apporter sa propre nourriture et ses propres boissons dans les secteurs de restauration de l'hôtel.

15. Responsabilité de dédommagement de la Partie contractante

Le Client est responsable de tous les dommages et tous les inconvénients dont le Prestataire ou une tierce personne souffre par la faute du Client, ou d'un de ses

accompagnateurs, ou d'une autre personne étant sous leur responsabilité. Cette responsabilité existe même dans le cas où la victime est dans son droit de demander le remboursement de son dommage directement au Prestataire.

16. Droits du prestataire

En Hongrie: Pour autant que le Client ne remplisse pas ses obligations de règlement des frais de prestations utilisées ou commandées dans le Contrat mais non utilisées et soumises au paiement d'une indemnisation, le Prestataire - afin de s'assurer que la requête est satisfaite - dispose d'un droit de gage sur les effets personnels du client amenés avec lui dans l'hôtel.
En Angleterre: La responsabilité des Clients pour leur compte n'est pas annulée et les Clients acceptent d'être tenus personnellement responsables en cas de non-paiement complet ou partiel.

17. Obligations du prestataire

Le Prestataire se doit :

a) de fournir l'hébergement et les autres prestations commandés sur base du contrat, selon les règlements applicables et les standards de prestation;

b) d'examiner la plainte écrite du client et d'effectuer les démarches nécessaires au traitement du problème, qu'il se doit également de mettre par écrit.

18. Responsabilité de dédommagement du Prestataire

18.1. Le Prestataire assume la responsabilité pour tous dommages touchant le Client, dans les murs de son établissement, survenus par la faute du Prestataire ou d'un de ses employés.
18.1.1. La responsabilité du Prestataire ne s'étend pas aux dommages qui sont survenus en dehors du cadre de ses employés et de ses clients dans des circonstances inévitables ou causées par le client lui-même.
18.1.2. Le Prestataire peut délimiter des endroits dans l'hôtel, où le Client ne peut se rendre. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité pour les dommages ou blessures survenus dans ce genre d'endroit.
18.1.3. Le Client doit déclarer le dommage qui le touche,sans délai, à l'hôtel et il doit mettre à la disposition de l'hôtel toutes les informations nécessaires à la clarification des circonstances du sinistre, éventuellement à la procédure d'enregistrement du procès-verbal policier et à la procédure policière.
18.2. Le Prestataire assume sa responsabilité également pour les dommages

occasionnés par la perte, la destruction ou l'endommagement des affaires du Client, dans le cas où le Client les aurait placées dans un endroit indiqué par le Prestataire ou un endroit généralement destiné à cela, ou des affaires ayant été remis à un des employés du Prestataire, qui pouvait être tenu de la prise en charge de ses affaires.
18.2.1. Le Prestataire n'assume de responsabilité pour les objets de valeur, les titres et l'espèce que si il les a pris en charge pour les garder, ou que le sinistre a eu lieu dans des circonstances pour lesquelles il est tenu responsable selon les conditions générales. Dans ce cas, la preuve doit être faite par le Client.
18.3. En Hongrie: La valeur du dédommagement équivaut à cinquante fois le prix journalier d'une chambre selon le Contrat, sauf si le dommage est inférieur à cette valeur.

En Angleterre: Selon la Loi de 1956 concernant les propriétaires d'hôtel (quartiers de Londres) le Prestataire peut être tenu responsable des pertes ou dommages touchant les biens du client, même s'il est probable que ces pertes ou dommages n'aient pas été causé par le personnel du Prestataire ou les propriétaires. Cette disposition est limitée aux personnes ayant réservé un hébergement dans l'Hôtel. La Loi de 1956 concernant les propriétaires d'hôtel (quartiers de Londres) limite la compensation pouvant être réclamée au Prestataire à £750 / article ou à un total de £1,500, ou le coût des articles, au prix le plus bas, à l'exception des biens couverts par l'article 19.2.1., et elle ne couvre ni les véhicules à moteur, ni les biens laissés à l'intérieur, ni les animaux vivants.

18.4. Les lois locales sont applicables dans certaines circonstances.

19. Confidentialité
Le Prestataire doit procéder selon les normes définies dans le Manuel de traitement des informations.

20. Force Majeure
Toute cause ou circonstance (par exemple : guerre, feu, inondation, rigueurs météorologique, coupure de courant ou grève) sur laquelle la Partie n'a aucun contrôle (force majeure), dispense toute Partie de remplir les obligations, qui le concernent, inscrites dans le Contrat, antérieurement à l'existence de cette cause ou de cette circonstance. Les parties sont d'accord sur le fait qu'ils prennent toutes les mesures possibles pour maintenir la moins élevée la probabilité de survenance de ces causes ou de ces circonstances, ainsi que pour réparer le plus vite possible le dommage ou le retard causés par ceux-ci.

21. Législation applicable et tribunal compétent dans la relation juridique des parties

La relation juridique entre le Prestataire et l'autre Partie contractante est régie par le droit local (loi hongroise / anglaise). Le tribunal habilité à juger dans le lieu de la prestation est compétent concernant le déroulement de tous litiges provenant du contrat de prestations. La zone de compétence se situe dans le lieu où la prestation a été prestée.