

AccorLocal

Conditions Générales d'Utilisation

Mise à jour le 14/03/2018

Mentions Légales

Les présentes conditions générales du site www.accorlocal.com régissent les relations entre vous, utilisateur du site, et AccorLocal.

IMPORTANT : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS D'UTILISATION SUIVANTES AVANT D'ACCÉDER OU D'UTILISER LE SERVICE ACCORLOCAL ET LE SITE WEB WWW.ACCORLOCAL.COM. EN UTILISANT LE SERVICE ACCORLOCAL ET LE SITE INTERNET MENTIONNÉ ICI, VOUS ACCEPTEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION DANS LEUR INTÉGRALITÉ. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES CONDITIONS DANS LEUR INTÉGRALITÉ, VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉ À ACCÉDER OU UTILISER LE SERVICE ACCORLOCAL.

Directeur de la publication :
Sébastien BAZIN
Directeur Général, Président du Conseil d'Administration

Le Site est hébergé par l'entreprise : Heroku Inc.
Siège social : 650 7th Street, San Francisco, CA
Téléphone : +331 (877) 563-4311

Conditions d'utilisation

« **AccorLocal** » est un service de Accor SA (« **AccorHotels** »), société anonyme, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 602 036 444, dont le siège social est situé 82 rue Henri Farman - 92130 Issy-les-Moulineaux.

Le service AccorLocal est opéré par une filiale d'AccorHotels, mandatée par cette dernière, la société SERVICE CONCIERGE (ci-après dénommée « **Service Concierge** »), société par actions immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 485 281 232, dont le siège social est situé 116 bis, avenue des Champs Elysées - 75008 PARIS.
SERVICE CONCIERGE est une société qui intervient principalement en tant qu'intermédiaire dans les rapports entre des particuliers et des fournisseurs de produits ou prestataires de services.

« **AccorLocal** » désigne également les entités AccorHotels et Service Concierge.

Le service AccorLocal est régi par les présentes conditions d'adhésion (ci-après les « **Conditions** »). Il est ici rappelé que le service AccorLocal est proposé à des personnes majeurs ayant la capacité de contracter et d'accepter les Conditions.
Vous avez la possibilité de bénéficier du service AccorLocal en vous connectant en créant un compte sur le site www.accorlocal.com (ci-après dénommé le « **Site** ») ou en vous connectant grâce à votre compte Facebook ; quel que soit le mode de connexion choisi, il vous est demandé d'accepter les Conditions.

Toute inscription sur le Site, demande ou commande passée par le service AccorLocal emporte votre adhésion, sans restriction ni réserve, aux Conditions.

I. - PRÉSENTATION DU SERVICE **AccorLocal**

Le service AccorLocal vous propose de pouvoir commander des prestations de service ou fourniture de biens, via le Site, auprès de fournisseurs de biens ou prestataires de services qui ont adhéré au Service AccorLocal (ci-après désignés les « **Prestataires** »).

AccorLocal ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre vous et les Prestataires, qui délivrent réellement les services ou biens commandés via le service AccorLocal.

Le service AccorLocal vous propose notamment des prestations de pressing, de cordonnerie, de livraison de fleurs ou d'alimentations, des réservations de restaurants ou des prestations hôtelières.

En souscrivant à AccorLocal, vous pouvez sélectionner des Prestataires, auprès desquels vous pouvez commander des prestations de service ou livraison de marchandises à l'hôtel (par exemple, pressing, cordonnerie, livraison de fleurs à l'hôtel, etc.). Grâce à AccorLocal, gagnez du temps !

II. - MODALITÉS DU SERVICE ACCORLOCAL

Une fois que vous vous êtes inscrit sur le Site, vous avez accès à une liste d'offre de biens ou services proposés par des Prestataires auprès desquels vous pouvez envoyer une demande directement sur le Site. Ces Prestataires sont par ailleurs enregistrés auprès d'un hôtel, où vous pourrez, le cas échéant, récupérer votre bien, selon la nature de votre demande.

Aucune demande formulée hors du Site ou hors de l'application AccorLocal disponible sur iOS et Google ne sera prise en compte.

Une fois que vous avez envoyé votre demande, celle-ci sera acceptée ou refusée dans un délai de deux (2) heures, si vous avez effectué votre demande entre 8h et 22h, du lundi au dimanche, ou dans un délai de deux (2) heures suivant la date d'ouverture de la boutique du Prestataire.

Une fois votre demande faite, le Prestataire ou l'hôtel en question peut décider d'accéder ou non à votre demande. Dès acceptation ou refus, vous recevez une notification par mail.

Il est ici rappelé qu'AccorLocal, en ce compris les hôtels du programme AccorLocal ne jouent qu'un rôle d'intermédiaire entre vous et les Prestataires, étant rappelé que les hôtels du programme AccorLocal peuvent être amenés à garder des biens ou marchandises que vous ou les Prestataires leur remettent.

Si en raison du secteur d'activité des Prestataires, certains se trouvent dans une situation où ils ne peuvent temporairement accepter aucune commande AccorLocal, vous serez alerté via le Site. Leur offre sera alors retirée du Site AccorLocal pendant toute la durée d'indisponibilité.

III. - PAIEMENT

Dès acceptation de la commande par l'hôtel ou le Prestataire, le montant de la transaction est débité.

AccorLocal ne collecte ni ne traite aucune donnée bancaire.

Vos données bancaires sont seulement traitées par le prestataire de services de paiement qui procède aux transactions AccorLocal. Lorsque vous effectuez une demande sur le Site, au moment de valider votre demande, vous êtes redirigé vers une page sécurisée, hébergée par notre prestataire de paiement, d'où vous pourrez procéder au paiement de votre demande.

Ce prestataire de services de paiement est naturellement contraint au respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles et à toute réglementation relative au traitement de transactions.

IV. - RÉCLAMATION - DROIT DE RÉTRACTATION - REMBOURSEMENT

RÉCLAMATION :

En cas d'insatisfaction ou de problème rencontré sur une commande, vous pouvez formuler une réclamation sur le Site dans la rubrique « Nous contacter ».

DROIT DE RÉTRACTATION :

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour exercer votre droit de rétractation. Lorsque votre demande porte sur la livraison d'un bien ou d'une marchandise non périssable et non fabriquée sur mesure, le délai de quatorze jours court à compter de la réception dudit bien ou de ladite marchandise, dans les autres cas, le délai court à compter de la validation de la commande.

Pour exercer votre droit de rétractation, pour chaque commande, il vous suffit de cliquer sur le lien [Annulation] sur la page « Mes commandes » lorsque vous êtes identifiés. Ce lien est disponible dans l'onglet [Mes commandes].

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, **vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation dans les cas suivants :**

- Livraison de produits périssables (denrées alimentaires, bouquets de fleurs, ...),
- Livraison de services qui ont été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, et dont l'exécution a commencé dès validation de la commande après que vous ayez expressément renoncé à votre droit de rétractation,
- Livraison de biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des questions d'hygiène ou de protection de la santé,
- Livraison de biens ou services dont le prix dépend des fluctuations du marché,
- Livraison de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel,
- Prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée (places de spectacles, etc.).

REMBOURSEMENT :

En cas d'exercice du droit de rétractation, AccorLocal procède au remboursement des sommes payées (y compris frais de livraison) au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date de notification de votre décision de rétractation, et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande. Cette date de remboursement pourra être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à réception de la preuve que vous avez bien réexpédié le bien, objet de la rétractation.

Lorsque la commande est annulée par le Prestataire pour des raisons qui lui incombent (cas de force majeure, indisponibilité des stocks, ...), AccorLocal procède au remboursement des sommes que vous avez payées (en ce compris les frais de livraison), et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

En cas de paiement, en tout ou partie, par chèques cadeaux ou codes promotionnels, ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni en chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux ou codes promotionnels, ou du moins de la quote-part effectuée en chèques cadeaux ou codes promotionnels, s'effectue exclusivement sous forme de chèques cadeaux ou codes promotionnels pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

V. - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre de votre adhésion au service AccorLocal, pour traiter vos demandes, AccorLocal est amené à connaître et traiter des données personnelles vous concernant :

- Les données de connexions : nom, prénom, email, numéro de téléphone ;
- Des données de navigation sur le Site par des cookies (voir le point IX.- Cookies) ;
- Les données liées à vos commandes de prestations du service AccorLocal ;

AccorLocal s'engage à préserver la confidentialité de votre utilisation du Site et de vos données personnelles, et à agir en conformité des dispositions de la (i) loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée, et le (ii) Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données personnelles et à la libre circulation de ces données et qui remplacera la Directive n°95/46 à compter du 25 mai 2018, (ci-après « **Règlementation Applicable** »).

Vos données personnelles ne sont collectées, traitées et conservées qu'au titre de la délivrance du service AccorLocal et le traitement de vos demandes. Pour pouvoir garantir une qualité de service optimale quant au traitement de vos demandes, AccorLocal peut être amené à vous contacter sur le numéro de téléphone mobile renseigné lors de votre adhésion au service AccorLocal.

Vos données personnelles peuvent aussi être utilisées pour l'amélioration du Service (études de données comparées, statistiques, rapport d'activité, enquête de satisfaction), en ce cas ces études sont purement internes à AccorLocal.

A cet effet, certaines de vos données personnelles sont accessibles à AccorLocal, à ses employés, et peuvent être communiquées à des Prestataires ou des hôtels (nom, prénom, numéros de commande) pour le traitement de vos demandes.

Vos données personnelles sont hébergées sur le territoire de l'Union Européenne, et ne sont en aucun cas traitées hors du territoire de l'Union Européenne. Si AccorLocal recourait à un ou plusieurs prestataires ayant accès à vos données personnelles (hébergement, traitement des demandes, ..), alors AccorLocal s'engage à recourir à des prestataires situées dans des pays considérés, par la CNIL ou la Commission Européenne, comme proposant un niveau de protection des données personnelles adéquat, ou contracter les clauses contractuelles types fournies par la Commission Européenne afin de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. En ce cas, vous recevrez une notification d'AccorLocal.

Vous aurez naturellement le droit de refuser ce traitement hors de l'Union Européenne, mais en ce cas, vous êtes informé que le service AccorLocal pourra vous être totalement inaccessible. Le cas échéant, AccorLocal vous informera des conséquences exactes de ce refus du transfert de vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne.

Aucune donnée personnelle de type données sensibles, notion telle que définie dans la Loi Informatique et Liberté ne seront transmises à des tiers, en ce compris les Prestataires et les hôtels.

Vos données personnelles sont conservées par AccorLocal, dans le respect de la Loi Informatique et Libertés, pendant la durée de votre adhésion au service AccorLocal.

A défaut d'activité de votre part sur le Site pendant un délai de trois (3) ans, vos données personnelles sont automatiquement détruites.

En corrélation avec son éthique et sa déontologie, AccorLocal protège les données personnelles que vous lui communiquez, et préserve la confidentialité de toutes les demandes que vous lui faites.

Conformément aux dispositions de la Règlementation Applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de vos données personnelles et d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement de vos données personnelles, en écrivant à :

[hello@accorlocal.com]

[AccorLocal, 64 rue des Archives, 75003 Paris, France]

Votre demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité (photocopie d'une pièce d'identité comportant votre signature (carte nationale d'identité ou passeport).

Vous êtes informé qu'en cas d'exercice du droit d'opposition ou du droit de suppression de tout ou partie de vos données personnelles, AccorLocal peut se trouver dans l'incapacité totale ou partielle de vous livrer le service AccorLocal, sans qu'il puisse lui incomber une quelconque responsabilité.

Données de géolocalisation :

Des données de géolocalisation pourront être collectées sous réserve que vous y consentiez. Une autorisation vous sera demandée lors de l'utilisation de le Site. Vous pouvez à tout moment désactiver cette option.

Ces données de géolocalisation sont utilisées et conservées pour mettre en avant les Prestataires et les hôtels à proximité dès lors que vous ouvrez le Site, et ne sont destinées qu'à AccorLocal.

VI. - RESPONSABILITÉ

La délivrance des prestations est sous la seule responsabilité des Prestataires.

Les hôtels du programme AccorLocal réceptionnent de vos mains ou de celles des Prestataires des biens ou marchandises pour votre compte, à cet effet ils sont considérés comme gardien de ces biens et marchandises, et en sont responsables conformément aux dispositions de l'article 1242 du Code civil.

La cessation de votre adhésion au service AccorLocal, pour quelque cause que ce soit, n'entraîne pas la résiliation des commandes déjà validées par les Prestataires.

VII. - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des visuels, marques, logos, tout autre signe distinctif, photos, textes, tous éléments présents sur le Site, et le Site lui-même sont la propriété exclusive d'AccorLocal, de Prestataires, ou de tiers ayant autorisé AccorLocal à utiliser lesdits éléments (ci-après le « **Contenu** »).

Le Contenu, en tout ou partie, est susceptible de faire l'objet d'une protection, par le droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

Les informations (en ce compris le Contenu) publiées sur le Site ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une exploitation commerciale ou publicitaire.

Sous réserve des dispositions de l'article L342-3 du Code de Propriété Intellectuelle, AccorLocal interdit l'extraction, la réutilisation, la commercialisation, la distribution, la modification, l'adaptation, la traduction, la transcription, l'arrangement, la compilation, la décompilation, l'assemblage, le désassemblage, le transcodage, la rétro-ingénierie du Site, ainsi que la reproduction de tout ou partie du Contenu sans son autorisation écrite, préalable et expresse. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager votre responsabilité civile et pénale.

VIII. - SITES TIERS

Le Site peut contenir des images et des liens vers d'autres sites Internet gérés par des tiers (ci-après les "**Sites Tiers**"). AccorLocal n'exerce aucun contrôle sur les Sites Tiers et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, ni notamment quant au contenu des liens hypertextes présentés sur les Sites Tiers, ou encore quant aux modifications et/ou mises à jour apportées sur un Site Tiers.

AccorLocal n'est pas responsable de la diffusion sur le web ni de toute autre forme de transmission reçue à partir d'un Site Tiers, même si le Site Tiers ne fonctionne pas ou fonctionne mal. Ces liens ne vous sont proposés par AccorLocal que pour votre commodité, et l'insertion de tout lien ne signifie pas qu'AccorLocal approuve le contenu des Sites Tiers, ni n'implique une quelconque association entre John Paul et les exploitants des Sites Tiers. Il vous appartient de consulter toute charte relative à la protection de la vie privée affichée sur les Sites Tiers, ainsi que des conditions d'utilisation, et, de vous y conformer.

Votre connexion au Site ainsi qu'à tout Site Tiers est à vos risques exclusifs. AccorLocal n'est tenu à aucune obligation de mise à jour des informations contenues sur le Site.

Enfin, AccorLocal décline toute responsabilité en cas d'utilisation ou d'exploitation de tout ou partie des éléments contenus sur les Sites Tiers (en ce compris notamment les photographies, textes, charte graphique, marques et autres signes distinctifs).

VIII.- CONTENU ET RESPONSABILITÉ

Le Site a été élaboré avec le plus grand soin et est régulièrement mis à jour.

AccorLocal met tout en œuvre pour vous offrir des informations vérifiées, mais ne saurait être tenu pour responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence d'un virus sur son Site.

Les informations du Site sont susceptibles d'être modifiées, corrigées ou mises à jour à tout moment.

John Paul ne peut être tenu responsable pour les dommages résultant de la navigation ou de l'utilisation du Site, de l'interruption de l'accès au site.

IX.- COOKIES

AccorLocal vous informe que ce site utilise des cookies régis par les dispositions de la Règlementation Applicable. Un bandeau vous informe lors de votre première visite sur le Site des modalités d'utilisation et d'activation de ces cookies. Vous pouvez retrouver davantage d'informations concernant les cookies et notamment la possibilité de les désactiver dans notre politique de cookies consultable sur le lien « Politique de cookies » dans notre site.

X.- LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions sont régies par le droit français, et tout litige en découlant est soumis à la compétence des tribunaux français.