

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes conditions générales s'appliquent de façon exclusive entre la société par actions simplifiée unipersonnelle MATCHROOM, au capital social de 1000 €, sise 29 BOULEVARD VICTOR, 75015 PARIS, inscrite au RCS de PARIS, sous le numéro 987391034 (ci-après « MATCHROOM ») représentée par son président, Monsieur Stéphane CASTELLANI, spécialisée dans le secteur des plateformes en ligne d'intermédiation pour la réservation de chambres d'hôtel par le consommateur agissant pour ses besoins personnels, ci-après dénommé le « Client » auprès de professionnels (ci-après l'« Etablissement »).

Le site internet matchroom.io (ci-après la « Plateforme ») mis en place par MATCHROOM mentionne les informations suivantes :

- Mentions légales permettant une identification précise de MATCHROOM,
- Indication en euros du prix des services et de tout frais,
- Indication des modalités de paiement et d'exécution,
- Droit de rétractation,
- Durée de validité de l'offre, du prix et des services.

ARTICLE 1 PRINCIPES GENERAUX

L'ensemble des informations fournies au Client ainsi que les présentes Conditions Générales sont rédigés en langue française, faisant foi. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

ARTICLE 2 INTEGRALITE

Le Contrat est composé des présentes conditions générales qui expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles sont systématiquement soumises au Client avant l'accès à la Plateforme. Le Client est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes Conditions Générales applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions, sont celles disponibles en ligne sur le site matchroom.io au moment de l'accès sur la Plateforme. Elles prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. MATCHROOM se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales applicables dès la mise en ligne, rappelant qu'en cas de litige, seules les conditions générales en vigueur au moment de la survenance du fait générateur sont applicables.

Si une condition générale venait à faire défaut, elle serait considérée régie par les usages en vigueur dans le secteur des plateformes en ligne d'intermédiation pour la réservation de chambres d'hôtel dont les sociétés ont siège en France.

ARTICLE 3 OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme.

ARTICLE 4 FONCTIONNALITES ESSENTIELLES DE LA PLATEFORME

Les fonctionnalités essentielles des services numériques proposés par MATCHROOM sur la Plateforme sont les suivantes :

- _ Négociation du prix de la chambre d'hôtel par l'émission d'une première contre-offre

- de prix par le Client ;
- Le cas échéant, acceptation de la contre-offre de l'Etablissement ;
- Suivi des offres et contre offres en cours, réservations confirmée et offres perdues.

Les annonces sont classées et présentées au Client selon la zone géographique et la date de disponibilité recherchée par lui.

Le Client est informé que l'obligation de MATCHROOM est limitée à la mise en relation du Client avec l'Etablissement. Ces derniers demeurent libres de contracter ou non et les offres de prix ne sont pas contraignantes.

ARTICLE 5 RESERVATION

Pour réserver une chambre d'hôtel sur la Plateforme, le Client :

- ☐ Renseigne une adresse de courrier électronique ;
- ☐ Renseigne le code de sécurité reçu à l'adresse de courrier électronique indiquée ;
- ☐ Sélectionne une destination et une date ;
- ☐ Renseigne le nombre de voyageur ;
- ☐ Sélectionne une chambre d'hôtel ;
- ☐ Le cas échéant, propose une contre-offre de prix.

L'Etablissement dispose alors d'un délai de trois (3) heures pour répondre à la contre-offre du Client ou émettre une nouvelle offre.

Le Client dispose à son tour d'un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la notification de l'Etablissement pour confirmer la réservation en cliquant sur le bouton « payer ».

Il est alors invité à saisir les informations du mode de paiement sélectionné. Un récapitulatif de la réservation est affiché au Client, mentionnant la nature, le détail des prestations, leur durée de validité et le prix total de la réservation toutes taxes comprises. Le Client est notifié sur l'adresse électronique renseignée de la confirmation de la réservation au plus tard dans l'heure suivant la validation de la réservation et de son paiement. Toute réservation vaut acceptation des prix et descriptions des services proposés.

Le Client ne peut pas communiquer à des tiers les identifiants nécessaires (ci-après « Informations de connexion ») pour accéder à la Plateforme. MATCHROOM ne saurait être tenue pour responsable de toute action réalisée via ou sur le compte personnel du Client par un tiers auquel le Client aurait communiqué ses identifiants ou qui aurait eu accès aux identifiants ou au compte personnel du Client suite à une faute ou une négligence lui étant imputable. Si le Client a des raisons de penser qu'une personne utilise ses éléments d'identification ou son Compte, il devra en informer immédiatement MATCHROOM.

ARTICLE 6 PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Le prix des offres est indiqué en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais facturés en supplément et indiqués avant la validation de la réservation ni de la taxe de séjour. Ils tiennent compte de la TVA en vigueur au jour de la réservation. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la réservation.

Le Client est informé que l'Etablissement est susceptible de lui appliquer des taxes supplémentaires selon la loi applicable, payables sur place.

A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Les offres promotionnelles et/ou négociées ne sont valables que dans la limite de la durée de validité de l'offre concernée.

MATCHROOM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les prix en vigueur indiqués au moment de la réservation. Lors de sa réservation, le Client est invité à s'assurer que le prix correspond bien aux prix figurant sur la page actualisée du site matchroom.io, et non sur une page expirée à laquelle il aurait accédé par une recherche Internet en mode dit « cache ».

La transaction par carte bancaire est sécurisée par les services de paiement Stripe certifiés PCI-DSS.

ARTICLE 7 PREUVE DE LA TRANSACTION

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de MATCHROOM dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves des communications, des réservations et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des offres et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

La fourniture en ligne du moyen de paiement sélectionné par le Client et la validation finale de la réservation valent preuve de :

- L'exigibilité des sommes dues au titre de la réservation,
- Signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées conformément aux dispositions de l'article 1366 et 1367 du Code Civil,
- Conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-1 et 1127-2 du code civil français.

ARTICLE 8 OBLIGATION DES PARTIES

8.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser les fonctionnalités essentielles de la Plateforme de façon loyale et conformément à sa finalité ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle et le droit à l'image afférents aux contenus sur la Plateforme ;
- Utiliser son adresse de courrier électronique et code à usage unique selon leur stricte finalité d'authentification à la Plateforme. A cet égard, le Client ne doit pas, sans que cette liste ne soit limitative, communiquer, diffuser, partager, rendre accessible, de quelle que façon et pour quelque raison que ce soit, ses Informations de connexion à un tiers.

Le Client est informé que MATCHROOM est en droit suspendre l'accès au compte et de le supprimer en cas de comportement abusif, d'atteinte à la sécurité de la Plateforme ou d'utilisation contraire à sa finalité.

8.2 Obligations de MATCHROOM

Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, MATCHROOM est soumise à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations. MATCHROOM ne garantit pas que la Plateforme soit exempte de tout défaut ou aléa mais s'engage uniquement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible aux dysfonctionnements reproductibles constatés.

Le Client dégage MATCHROOM de sa responsabilité directe ou d'un quelconque préjudice causé au Client ou à un tiers lié :

- _ A toute interruption de la Plateforme indépendante du contrôle de MATCHROOM, ainsi qu'à toute interruption du fait d'une opération de maintenance de la Plateforme.
- _ A une utilisation de la Plateforme non conforme aux dispositions des présentes conditions générales.
- _ A une incompatibilité des moyens matériels ou logiciels du Client avec la Plateforme et notamment l'utilisation de matériels, logiciels, abonnements à des services tiers opérateurs non suffisants, non compatibles, abusifs ou illicites.
- _ A tout incident ou interruption de l'accès à la Plateforme causé par une panne survenant sur les réseaux de télécommunications empruntés ou sur les matériels et logiciels utilisés par le Client.
- _ Aux difficultés d'accès et lenteurs du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes.
- _ Aux difficultés et incidents liées aux caractéristiques et limites d'Internet.
- _ Au détournement ou vol des informations de connexion du fait du Client.

ARTICLE 9 DROIT DE RETRACTATION, ANNULATION OU MODIFICATION DE LA RESERVATION

9.1 Droit de rétractation

MATCHROOM proposant des services de réservation de chambres d'hôtel qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée, le Client ne dispose pas de droit de rétractation conformément à l'article L221-28, 12° du Code de la consommation français.

9.2 Annulation ou modification de la réservation

Le Client est informé que sa réservation ne peut faire l'objet d'aucune annulation ou modification dès lors qu'il a payé cette dernière, sous réserve de conditions contraires de l'Etablissement.

ARTICLE 10 GARANTIES LEGALES

Les présentes garanties légales portent sur le service d'intermédiation entre les consommateurs et les professionnels du secteur de l'hôtellerie ainsi que sur les fonctionnalités essentielles de la Plateforme.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période contractuelle pour chaque service prévu dans la souscription et à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant cette période.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du

contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

ARTICLE 11 SERVICE CLIENT ET MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LEGALES

Le Client peut adresser ses demandes à MATCHROOM par le biais du bouton « CONTACT » disponible sur le site matchroom.io ou en écrivant directement à l'adresse de courrier électronique contact@matchroom.io.

Afin d'assurer un traitement rapide et de qualité, le Client est invité à préciser ses coordonnées, son numéro de réservation et détaille au maximum le problème rencontré dans la mesure du possible. A réception de cette demande, le service client de MATCHROOM la traite sous 1 jour ouvré.

ARTICLE 12 SUPPRESSION DU COMPTE PAR LE CLIENT

Chaque Client peut mettre fin à son inscription sur la Plateforme et demander la suppression de son compte, sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande et sans motif. Le Client est informé que cette suppression ne lui permet pas d'obtenir le remboursement des réservations déjà payées.

La demande de suppression du compte peut être réalisée auprès de MATCHROOM via l'adresse électronique contact@matchroom.io. Cette demande est réputée traitée sous 3 jours ouvrés suivant la réception par MATCHROOM de la demande de suppression du compte concerné. Le Client est informé par courrier électronique de la suppression de son compte.

MATCHROOM supprime le compte du Client en cas d'inactivité de deux (2) ans.

ARTICLE 13 UTILISATION ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

13.1 Traitements de MATCHROOM

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, MATCHROOM collecte pour son compte les données à caractère personnel du Client dans les conditions prévues par la loi n°78-17 ou le RGPD, à des fins de :

- Gestion de la relation Client (facturation, gestion commerciale, paiement, etc.) justifiée par l'exécution du contrat,
- Gestion du service numérique mis à disposition du Client justifiée par l'exécution du contrat,
- Respect de la réglementation applicable à MATCHROOM (obligations légales notamment la conservation des données de connexion et d'identification des Clients),
- Légitimité pour l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance de la Plateforme,
- Assistance au client dans le cadre du service client lors de l'exécution du contrat.

MATCHROOM s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et MATCHROOM sont constituées de données d'identité et de coordonnées du Client et sont conservées par MATCHROOM pendant toute la durée du Contrat et les cinq (5) ans suivants. Les opérations de réservations liées au compte du Client sont conservées deux (2) ans à compter de la réservation et à condition que le compte soit toujours actif. Les données de connexion et d'identification des Clients sont conservées par MATCHROOM pendant six (6) mois. Les données de connexion et d'identification collectées dans le cadre du service client sont conservées le temps de la résolution du problème posé. Pour l'amélioration de la qualité de la Plateforme, les données de connexion et statistiques sont conservées 13 mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par MATCHROOM, afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au RGPD, le Client bénéficie, selon la base légale applicable, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ces droits et obtenir communication desdites informations auprès de MATCHROOM par courriel à l'adresse électronique : contact@matchroom.io ou encore par courrier postal à l'adresse : 29 BOULEVARD VICTOR, 75015 PARIS en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception. Le Client peut également adresser une réclamation auprès de la CNIL.

13.2 Localisation et transfert de données

La Plateforme est hébergée sur des serveurs situés physiquement au sein de l'Union européenne.

MATCHROOM s'interdit de communiquer les données sous quelque forme que ce soit à un tiers, excepté à ses sous-traitants dans la stricte limite de leur mission et des finalités susmentionnées.

Le Client est informé du fait que, MATCHROOM peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions.

ARTICLE 14 NON-VALIDATION PARTIELLE

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

ARTICLE 15 NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 16 TITRE

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

ARTICLE 17 MEDIATION

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité à l'entreprise par courrier électronique : contact@matchroom.io ou par courrier à MATCHROOM 29 BOULEVARD VICTOR, 75015 PARIS.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent la demande, le Client peut saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL)- <https://ec.europa.eu/consumers/odr> qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.