

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION ET DE VENTE EN LIGNE

MAJLISS HOTEL DOWNTOWN — RABAT

Établissement	Majliss Hotel Downtown
Exploitant / raison sociale	Promotion immobiliere et Touristique Dakya Majliss Hotel DownTown
Adresse	6 Rue Zahla, Rabat 10000, Maroc
Contact	majliss@majlisshotel.ma +212 5 37 73 37 26 +212 5 37 20 27 46 +212 6 62 17 85 61
Identifiants légaux	RC Rabat n° 29295 · IF n° 3301840 · Taxe professionnelle (patente) n° 25108363 · CNSS n° 6078316
Représentant légal	HATTACHE BOUCHTA — Président
Classement touristique	Décision de classement n° 00848/1999 — dénomination « Hôtel Majliss »

Avertissement et acceptation

Les présentes conditions générales de réservation et de vente en ligne (ci-après les « CGV ») régissent les réservations de prestations d'hébergement effectuées sur le site **www.majlisshotel.ma** pour le Majliss Hotel Downtown. Elles constituent le contrat à distance entre l'exploitant de l'établissement et le client.

Avant de valider sa réservation, le client est invité à lire attentivement les présentes CGV ainsi que les conditions tarifaires propres à l'offre choisie. La validation de la réservation et, le cas échéant, du paiement, vaut acceptation pleine et entière des CGV et des conditions particulières affichées avant confirmation.

1. Préambule

Le Majliss Hotel Downtown est un établissement hôtelier 4 étoiles situé au 6 Rue Zahla, Rabat 10000, Maroc. Il est exploité par la société « Promotion immobiliere et Touristique Dakya Majliss Hotel DownTown », inscrite au Registre du Commerce de Rabat sous le n° 29295, identifiée fiscalement sous le n° 3301840, affiliée à la CNSS sous le n° 6078316 et inscrite à la taxe professionnelle sous le n° 25108363. L'établissement touristique est désigné « Hôtel Majliss » dans la décision de classement n° 00848/1999. Le site www.majlisshotel.ma permet notamment de consulter les chambres et suites, leurs disponibilités, leurs tarifs et d'effectuer une demande ou une réservation de séjour.

Les présentes CGV s'appliquent aux réservations effectuées directement sur le site officiel, sauf conditions particulières expressément indiquées pour une offre, un tarif promotionnel, un forfait, un groupe, un événement ou une réservation négociée. En cas de contradiction, les conditions particulières acceptées lors de la réservation prévalent pour les points concernés.

2. Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de prestations d'hébergement et, le cas échéant, de prestations complémentaires proposées par le Majliss Hotel Downtown.

Lorsqu'un paiement en ligne par carte bancaire est proposé, la transaction est réalisée par l'intermédiaire de la plateforme sécurisée du Centre Monétique Interbancaire (CMI), selon les modalités précisées à l'article 9.

3. Définitions

« Client » : toute personne physique ou morale effectuant une réservation sur le site, pour son propre compte ou pour le compte d'un ou plusieurs occupants.

« Réservation » : commande ferme d'une ou plusieurs prestations d'hébergement, enregistrée par le site et confirmée par l'hôtel.

« Confirmation de réservation » : document ou message électronique récapitulant notamment les dates du séjour, la catégorie de chambre, le nombre d'occupants, le prix, les modalités de paiement et les conditions tarifaires applicables.

« Conditions tarifaires » : règles spécifiques attachées au tarif choisi, notamment en matière de prépaiement, garantie, modification, annulation, remboursement et non-présentation.

« Non-présentation / No-show » : absence du client à la date prévue d'arrivée sans annulation conforme aux conditions tarifaires applicables.

4. Prestations d'hébergement

Les caractéristiques essentielles des chambres, suites et prestations disponibles sont présentées sur le site au moment de la consultation. Les photographies et visuels ont une valeur illustrative ; l'agencement, la décoration ou la vue peuvent varier entre des unités d'une même catégorie sans modifier les caractéristiques essentielles de la prestation réservée.

Les capacités maximales d'occupation, les configurations de literie, les conditions relatives aux enfants et les éventuelles prestations incluses sont celles indiquées pour la chambre et le tarif sélectionnés au moment de la réservation.

Toute demande particulière (étage, vue, chambre communicante, type de lit, arrivée anticipée, départ tardif, etc.) est soumise à disponibilité et ne devient contractuelle qu'après confirmation expresse de l'hôtel.

5. Passer une réservation

Le client sélectionne ses dates d'arrivée et de départ, le nombre d'occupants, la catégorie de chambre ou de suite et, le cas échéant, les options proposées. Il renseigne ensuite les informations demandées et vérifie le récapitulatif avant validation.

Le client est responsable de l'exactitude des informations saisies, notamment son identité, ses coordonnées, les dates, le nombre d'occupants et les informations nécessaires au paiement.

La réservation n'est considérée comme définitivement confirmée qu'après affichage d'une confirmation sur le site et/ou envoi d'un e-mail de confirmation par le Majliss Hotel Downtown. En cas de difficulté technique, de paiement refusé ou d'absence de confirmation, le client doit contacter l'hôtel avant de considérer la réservation comme acquise.

6. Prix, taxes et devise

Les prix sont affichés en dirhams marocains (MAD) et correspondent au tarif en vigueur au moment de la réservation. Ils peuvent varier en fonction des dates, de la disponibilité, de la catégorie de chambre, de l'occupation, de l'offre choisie et des prestations incluses.

Le prix total dû au titre de la réservation ainsi que les taxes et frais facturés en ligne doivent être présentés au client avant la validation définitive. Lorsqu'une taxe locale ou taxe de séjour est due sur place et n'est pas incluse dans le tarif affiché, son principe et, lorsque disponible, son montant sont indiqués dans le parcours de réservation ou la confirmation.

Pour une carte bancaire libellée dans une autre devise, le taux de conversion et les éventuels frais bancaires relèvent de la banque émettrice du client.

7. Confirmation et exécution de la réservation

Après validation, le client reçoit une confirmation de réservation comportant les informations essentielles du séjour. Il lui appartient de la vérifier immédiatement et de signaler sans délai toute anomalie.

L'hôtel s'engage à fournir la catégorie de prestation réservée aux dates confirmées, sous réserve des cas de force majeure ou d'un événement exceptionnel rendant l'exécution impossible. En cas d'indisponibilité exceptionnelle imputable à l'hôtel, celui-ci prendra contact avec le client afin de proposer, selon la situation, une solution équivalente ou supérieure, un report ou le remboursement des sommes concernées.

8. Arrivée, séjour et départ

Les horaires d'arrivée et de départ applicables sont ceux communiqués sur le site, dans la confirmation de réservation ou par l'hôtel. Toute arrivée anticipée ou départ tardif reste soumis à disponibilité et peut faire l'objet d'un supplément.

À l'arrivée, l'hôtel peut exiger la présentation d'une pièce d'identité officielle valide pour chaque voyageur concerné ainsi que l'accomplissement des formalités d'hébergement prévues par la réglementation marocaine.

Le client s'engage à respecter le règlement intérieur de l'établissement, les règles de sécurité, la capacité maximale de la chambre et la tranquillité des autres clients. Les dégradations ou consommations supplémentaires imputables au client peuvent être facturées conformément aux justificatifs et règles applicables.

9. Modes de paiement et sécurité des paiements

Les moyens de paiement proposés par l'établissement peuvent comprendre : carte bancaire nationale, carte bancaire internationale, virement bancaire et paiement en espèces, selon les conditions de l'offre et le canal de réservation.

Pour un paiement en ligne par carte, le montant à régler (totalité, acompte ou autre montant prévu par le tarif) est indiqué avant validation. Le débit intervient lorsque la transaction est autorisée et validée via la plateforme de paiement.

Les paiements en ligne par carte bancaire sont sécurisés par le Centre Monétique Interbancaire (CMI), qui met à disposition une plateforme de paiement sécurisée. Le Majliss Hotel Downtown n'a pas vocation à conserver les données confidentielles complètes de la carte bancaire lorsque celles-ci sont saisies directement sur l'interface sécurisée du prestataire de paiement.

Le client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement choisi. En cas de paiement par carte bancaire, les dispositions relatives à l'utilisation frauduleuse du moyen de paiement prévues dans les conventions conclues entre le client et l'émetteur de la carte, ainsi qu'entre l'exploitant et son établissement bancaire, sont applicables.

Une réservation peut être refusée ou annulée lorsque le paiement est refusé, incomplet, frauduleux, litigieux ou lorsque les informations nécessaires à sa validation ne peuvent être vérifiées.

10. Données personnelles et confidentialité

Les données personnelles collectées dans le cadre d'une réservation ou d'une demande de contact sont utilisées notamment pour traiter la demande, gérer la réservation et le séjour, communiquer avec le client, assurer la facturation, respecter les obligations légales et, lorsque le client y a consenti ou lorsque la loi le permet, adresser des communications commerciales.

Les traitements de données sont réalisés conformément à la législation marocaine applicable, notamment la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Le client dispose, dans les conditions prévues par cette réglementation, de droits d'accès, de rectification et d'opposition.

Pour exercer ses droits ou poser une question relative aux données personnelles, le client peut contacter l'hôtel à l'adresse majliss@majlisshotel.ma. Les informations détaillées sur les finalités, destinataires, durées de conservation, cookies et éventuels transferts doivent également figurer dans la politique de confidentialité du site.

11. Modification, annulation et non-présentation

Les conditions de modification, d'annulation, de remboursement et de non-présentation varient selon le tarif ou l'offre sélectionné(e). Elles sont affichées avant la validation de la réservation et rappelées dans la confirmation. Le client est tenu de les consulter avant paiement.

Pour un tarif flexible, les délais et éventuels frais d'annulation sont ceux indiqués dans les conditions tarifaires. Pour un tarif non remboursable ou soumis à prépaiement, les sommes versées peuvent rester acquises à l'hôtel en cas d'annulation ou de non-présentation, dans les limites prévues par la loi et les conditions acceptées lors de la réservation.

Toute demande de modification ou d'annulation doit être effectuée par le canal indiqué dans la confirmation ou directement auprès de l'hôtel. Une modification n'est acquise qu'après confirmation écrite de l'hôtel.

Lorsqu'un remboursement est dû, il est effectué selon le même moyen de paiement lorsque cela est techniquement possible, sous réserve des délais de traitement de l'hôtel, du prestataire de paiement et de la banque du client.

12. Droit de rétractation

Conformément à la réglementation marocaine relative à la protection du consommateur, le régime général de rétractation applicable à certaines ventes à distance ne s'applique pas aux prestations d'hébergement devant être fournies à une date ou pendant une période déterminée. En conséquence, une réservation hôtelière datée est soumise aux conditions d'annulation et de modification attachées au tarif choisi, et non à un droit automatique de rétractation de sept jours.

Cette disposition ne prive pas le client des autres droits qui lui sont reconnus par la législation applicable ni des conditions commerciales plus favorables éventuellement proposées par l'hôtel.

13. Responsabilité et réclamations

L'hôtel est responsable de la bonne exécution des prestations confirmées dans les limites prévues par la réglementation applicable. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des conséquences d'informations erronées fournies par le client, de faits imputables à un tiers, d'une utilisation non conforme des équipements ou d'un cas de force majeure.

Toute réclamation relative à une réservation ou à un séjour doit être adressée dans les meilleurs délais à la réception ou par e-mail à majliss@majlisshotel.ma afin de permettre à l'hôtel de rechercher une solution amiable et de réunir les éléments nécessaires au traitement de la demande.

14. Preuve des réservations et transactions électroniques

Les enregistrements électroniques conservés dans les systèmes de réservation, les e-mails de confirmation, les journaux techniques et, pour les paiements par carte, les données enregistrées par le CMI ou les établissements bancaires concernés peuvent constituer des éléments de preuve des réservations et transactions, sous réserve des dispositions légales applicables.

La validation électronique de la réservation manifeste le consentement du client aux informations et conditions présentées avant confirmation.

15. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsque ce manquement résulte d'un événement de force majeure ou d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible reconnu comme tel par la réglementation applicable et rendant l'exécution de la prestation impossible.

La partie concernée s'efforcera d'informer l'autre partie dans les meilleurs délais et de rechercher, lorsque cela est possible, une solution raisonnable telle qu'un report, une prestation alternative ou un remboursement selon la nature de l'événement, les sommes effectivement engagées et les obligations légales applicables.

16. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit marocain. En cas de difficulté, le client est invité à contacter en priorité le Majliss Hotel Downtown afin de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles de compétence prévues par la législation applicable, sans préjudice des droits reconnus au consommateur.

17. Contact

Exploitant : Promotion immobilière et Touristique Dakya Majliss Hotel DownTown — RC Rabat n° 29295 — IF n° 3301840.

Établissement : Majliss Hotel Downtown — 6 Rue Zahla, Rabat 10000, Maroc.

E-mail : majliss@majlisshotel.ma

Téléphone : +212 5 37 73 37 26 / +212 5 37 20 27 46 / +212 6 62 17 85 61

Site : www.majlisshotel.ma