

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de vente s'appliquent sans restrictions ni réserves à toute souscription d'un contrat de prestations par les clients, ci-après dénommés « LE CLIENT », à ROOMOKAY.

ROOMOKAY est une société à responsabilité limitée au capital de 10 000€, dont le siège social est situé 17 rue de France 57500 SAINT AVOLD. Numéro de Siret 810 474 346 00014 – APE 7490B – N° TVA Intracommunautaire FR 01 810474346. Le site [www.roomokay.com](http://www.roomokay.com) est édité en France par la société Roomokay SàRL sous la responsabilité éditoriale de son gérant.

## ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par ROOMOKAY. En conséquence, le fait de souscrire à un contrat ROOMOKAY conformément aux conditions définies ci-après, vaut acceptation pleine et sans réserve du CLIENT des présentes Conditions Générales de Vente (CGV).

Toute condition contraire non acceptée par ROOMOKAY lui est inopposable. Le fait pour ROOMOKAY de ne pas se prévaloir d'une des dispositions des présentes Conditions Générales de vente n'équivaut pas à une renonciation de ROOMOKAY à s'en prévaloir ultérieurement. ROOMOKAY est une marque déposée régit par la législation sur la propriété intellectuelle.

## ARTICLE 3 – DEFINITION DE LA PRESTATION

ROOMOKAY se définit comme une démarche qualité et un moteur de recherche d'hôtels permettant aux hôteliers de valoriser l'hygiène et de propreté des chambres. Cette solution intègre une phase d'auto-évaluation de l'hôtel avec les outils ROOMOKAY et une phase de certification par les experts ROOMOKAY. Les hôtels ayants le niveau de performance requis sont référencés sur le site [www.roomokay.com](http://www.roomokay.com). Le niveau de performance Roomokay ne tient pas compte du nombre d'étoiles de l'établissement. LA démarche 3 étapes :

### - PREPARATION :

L'hôtel ayant souscrit un contrat entre dans la démarche qualité et accède dès lors aux outils d'auto-évaluation des performances et de progrès développés ROOMOKAY. Cette étape est primordiale au début de la démarche car elle permet à l'hôtelier de préparer et de motiver ses équipes mais également pour maintenir le niveau de performance.

L'hôtelier doit s'engager dans la démarche et mettre en œuvre les axes de progrès.

### - VALIDATION :

Elle consiste en une visite inopinée d'un auditeur. Celui-ci, à l'aide d'une grille d'évaluation normalisée et d'outils de mesures vérifie la conformité de 39 critères pour chacune des chambres de l'échantillon.

Le nombre de chambres contrôlées est déterminé en fonction du nombre total de chambre. Le plan d'échantillonnage ci-contre et librement inspiré de la norme ISO 2859.

Nbre de chambre de l'hôtel	Nbre de chambre à évaluer	Nbre de chambre de l'hôtel	Nbre de chambre à évaluer
5 à 19	3	116 à 130	10
20 à 35	4	131 à 150	11
36 à 50	5	151 à 175	12
51 à 65	6	176 à 199	13
66 à 80	7	200 à 224	14
81 à 99	8	225 à 249	15
100 à 115	9	250 et plus	16

Le niveau de performance sera déterminé par la moyenne de l'ensemble des notes obtenues par chaque chambre. A l'issu de cette évaluation un rapport complet et confidentiel est transmis au client. Celui-ci aura la faculté de procéder à une nouvelle évaluation.

La moyenne des résultats de l'ensemble des chambres évaluées déterminera un niveau de certification. Ainsi la certification ROOMOKAY sera attribué aux établissements ayant validés plus de 75% des critères. Une certification d'exception est attribuée aux établissements ayants obtenus des résultats supérieurs à 90%.

- **CONFIRMATION :**

L'hôtelier doit maintenir son niveau de performance au quotidien afin de confirmer ses résultats lors des audits annuels de confirmation.

Les hôtels validés ou confirmés sont référencés sur le site [www.roomokay.com](http://www.roomokay.com). Ils accèdent et gèrent une page dédiée à la communication de l'hôtel. La partie dédiée à la communication est complétée directement et librement par le CLIENT (accès à travers un identifiant et mot de passe).

#### **ARTICLE 4 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

Les prestations ROOMOKAY se comprennent :

- o Les outils d'auto-évaluations,
- o La validation (ou confirmation) annuelle,
- o Un rapport complet avec nos préconisations,
- o Un référencement des hôtels certifiés,
- o Un accès à la page de l'hôtel sur [roomokay.com](http://roomokay.com),
- o Un transfert gratuit des demandes de réservations vers le site de l'hôtel.

Le tarif applicable est déterminé en fonction du nombre de chambre que l'hôtel exploite. Avec un minimum de facturation de 20 chambres et un maximum de 250 chambres. Le client s'engage à déclarer le nombre exact de chambre lors de la souscription de son contrat. Si le nombre de chambre est incorrect ou s'il a évolué, la tarification sera automatiquement adaptée par le client ou par ROOMOKAY sans préjudice à la validité des engagements contractuels. En outre, une mise à jour du nombre de chambre par ROOMOKAY ne serait constituer un motif de rupture.

La détermination de la présence d'acariens est optionnelle et indicative. Les *Cimex lectularius* ou punaises de lit ne font pas l'objet de détection de présence.

Les modes de paiements sont :

- Prélèvements bancaires automatiques mensuels.
- Les règlements par virement, carte bancaire ou chèque ne sont possibles que pour une annuité complète et sans possibilité d'échelonnement et pour les achats sur la boutique Roomokay.

Pour le prélèvement automatique mensuel, il est entendu que la première livraison ne pourra intervenir qu' à compter de la date d'enregistrement de la commande ainsi que du retour de l'autorisation de prélèvement dûment remplie, datée et signée. Le CLIENT autorise expressément ROOMOKAY à débiter son compte bancaire pour le montant dû et à fournir à ROOMOKAY ses nouvelles coordonnées bancaires en cas de modification.

La facturation sera établie, et disponible sur le site [Roomokay.com](http://Roomokay.com), mensuellement. Les prix de nos produits sont indiqués en euros et sont fonction du forfait choisi (taille de l'hôtel). Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. ROOMOKAY s'engage, à l'égard du client à maintenir les tarifs de l'offre qu'il a choisie pendant toute la durée de la période d'engagement, sauf à ce que l'augmentation résulte d'une modification législative et/ou réglementaire.

En cas de non-paiement de deux mensualités consécutives en cas de mensualisation ou en cas de non-paiement dans les délais fixés, ROOMOKAY aura la faculté de suspendre le référencement et les prestations jusqu'à régularisation de la situation sans que LE CLIENT ne puisse réclamer une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

Toute annulation ou interruption de paiement entrainera de plein droit la résiliation du contrat mais ne pourra donner lieu au remboursement des mensualités d'adhésion en cours jusqu'à la date anniversaire et seront considérées comme dues.

En cas de défaut ou de retard de paiement, des intérêts de retard seront appliqués, conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, pour toute somme demeurée impayée à son échéance, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire selon les modalités suivantes : *Intérêts de retard = Montant dû (ttc) X 2.5% X (nb de jours de retard / 365)*

En cas de rejet de prélèvements, les frais appliqués seront de 25 € HT par rejet et feront l'objet d'une régularisation lors de l'échéance suivante.

La non-obtention de la certification ne peut être considérée comme un motif de résiliation anticipé ou de non-paiement.

## **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DE ROOMOKAY**

Concernant le site [www.roomokay.com](http://www.roomokay.com) : ROOMOKAY s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service internet pour lequel l'adhésion est souscrite. Toutefois la responsabilité du ROOMOKAY ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation des services par le client,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable au ROOMOKAY,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

Concernant les évaluations : ROOMOKAY met à disposition les moyens matériels conformes et nécessaires aux évaluations et aux notations. Si les salariés de ROOMOKAY sont amenés à utiliser les réseaux internet du client, ils s'interdisent de supprimer, modifier, adjoindre un code d'accès, mot de passe ou clé différent de celui qui a été mis en place ainsi que d'introduire dans le système des données susceptibles de porter atteinte aux droits patrimoniaux et extrapatrimoniaux du client et/ou de nuire au bon fonctionnement dudit client. De la même façon, il s'interdit de falsifier, dupliquer, reproduire directement ou indirectement les logiciels mis à sa disposition pour les besoins de l'évaluation et/ou auxquels ils auraient accès ainsi que de transmettre de quelque façon que ce soit des données propres au CLIENT.

## **ARTICLE 6 – PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT**

Le point de départ du contrat est le jour de la souscription par LE CLIENT du contrat ROOMOKAY pour une adhésion et une évaluation. La première prestation interviendra dans les 3 mois après la souscription. Les années suivantes l'évaluation sera organisée par ROOMOKAY de façon aléatoire et à sa guise au cours de chaque année civile.

L'ensemble des forfaits sont établis pour une période indéterminée assortie d'une durée minimale d'engagement de douze (12) mois.

## **ARTICLE 7 – OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT**

LE CLIENT s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. LE CLIENT est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

A ce titre, LE CLIENT s'engage à prévenir sans délai ROOMOKAY de tout changement d'adresse, soit par courrier postal ou courriel adressé au Service Client ([contact@roomokay.com](mailto:contact@roomokay.com)).

LE CLIENT est informé que les évaluations et les analyses réalisées dans les chambres ne permettront pas d'être occupées en l'état et nécessiteront une remise à niveau. Le coût de cette remise à niveau restant entièrement à la charge du CLIENT.

LE CLIENT est expressément informé que les éventuelles conséquences et répercussions des évaluations et de la publication de celles-ci ne peuvent être imputées à ROOMOKAY. LE CLIENT ne peut en aucun cas utiliser ou se prévaloir des évaluations ROOMOKAY dans le cadre de conflits sociaux ou dans le cadre de sanctions salariales.

LE CLIENT, en publiant des photos de son établissement sur le site [www.roomokay.com](http://www.roomokay.com), ou en faisant publier par un tiers, atteste qu'il est propriétaire des droits liés à ces photos et qu'il autorise expressément Roomokay à en faire un usage librement et gratuitement, y compris à des fins commerciales.

#### **ARTICLE 8 – MISE EN GARDE ET OBLIGATIONS DU CLIENT LIEES A L'ACCES A INTERNET**

LE CLIENT est expressément informé que dans son espace dédié de sa fiche référencement, les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode. Par conséquent, LE CLIENT assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

LE CLIENT est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet. Le client s'engage à respecter les lois et les règlements en vigueur.

ROOMOKAY, par les présentes, informe expressément LE CLIENT que, malgré les différentes mesures de sécurité prises, Internet n'est pas un réseau totalement fiable. Dans ces conditions, il appartient au CLIENT de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit.

ROOMOKAY informe également expressément le client du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Enfin, ROOMOKAY informe LE CLIENT que l'intégralité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

Le client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

#### **ARTICLE 9 - RESILIATION AVANT TERME**

En cas de motifs légitimes, c'est-à-dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution, LE CLIENT est exonéré du paiement des jours restants à courir jusqu'au terme de son contrat. Peuvent notamment être considérés comme motifs légitimes les cas suivants :

- faillite, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant l'Abonné.

Si LE CLIENT résilie son contrat avant la fin de la période minimale, il reste redevable des mensualités restantes à courir jusqu'à la fin de cette période.

#### **ARTICLE 10 – AUTONOMIE DES CLAUSES DU CONTRAT**

Dans l'éventualité où une quelconque disposition des Conditions Générales de vente serait réputée inapplicable en vertu du droit en vigueur, les parties conviennent de la renégocier en toute bonne foi afin de préserver la position économique dont elles bénéficient au plus près de celle mentionnée au titre de la disposition rendue inapplicable. Si les parties ne parviennent pas à remplacer cette disposition de façon mutuellement acceptable et applicable, celle-ci sera exclue des Conditions Générales de vente. Le reste des Conditions Générales de vente sera interprété indépendamment de ladite disposition.

## **ARTICLE 11 - LITIGES**

Préalablement à toute saisine d'un tribunal, il est convenu, sous réserve que les parties soient commerçantes, qu'elles s'efforcent d'apporter une solution amiable aux difficultés qui seraient susceptibles de survenir dans l'interprétation ou l'exécution du contrat. Faute pour elles d'avoir concilié leurs points de vue, elles soumettront le litige aux seuls TGI de Sarreguemines (57). Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit Français.

## **ARTICLE 12 - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

ROOMOKAY se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de vente. Les nouvelles Conditions Générales de vente seront, le cas échéant, consultable sur notre site. Date de la dernière mise à jour : 22/01/2019

## **ARTICLE 13 - INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, les présentes Conditions Générales de vente.

Le fait pour LE CLIENT de souscrire un contrat ROOMOKAY emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de vente ainsi qu'obligation de paiement des montants souscrits, ce qui est expressément reconnu par LE CLIENT, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à ROOMOKAY

Toutes les données personnelles nécessaires au traitement d'une commande sont traitées avec la plus stricte confidentialité. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant par courrier auprès du ROOMOKAY.

*Fait à St Avold le 22 janvier 2019*