

## Conditions Générales de Vente Restaurant Dans le Noir ?

CGV en vigueur à compter de mars 2024

### Article 1 – Généralités

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») régissent les achats et réservations (indistinctement désignés ci-après « **Commandes** ») réalisés par toute personne physique majeure ayant la capacité juridique de contracter ou personne morale (ci-après le « **Client** ») auprès de la SOCIETE D'EXPLOITATION HOTELIERE DU PALAIS SAS dont le siège social est situé 1, Avenue Herrenschmidt, 67000 Strasbourg, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 320 541 360 (ci-après le « **Prestataire** » ou « la **Société** ») à travers le site de réservation strasbourg.dansle noir.com dédié au Restaurant Dans le Noir ? Strasbourg (ci-après le « **Site** »).

Les CGV en cours de validité sont accessibles à tout moment sur le Site en langue française et sont portées à la connaissance des Clients antérieurement à la réalisation de toute Commande. Si elles étaient traduites dans une autre langue et en cas de divergence entre les deux versions, la version française des CGV prévaudrait sur la version traduite.

Le Client reconnaît que le fait pour lui d'effectuer une Commande via le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière, sans restriction ni réserve, des présentes CGV. Le Client renonce, par conséquent et notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

Le Prestataire se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. Les nouvelles CGV seront, le cas échéant, applicables aux seules Commandes passées postérieurement à ladite modification.

Si tout ou partie des stipulations des présentes CGV s'avèrerait inapplicable, illégale ou invalide, les autres dispositions demeureront en vigueur.

Pour les besoins des présentes, les termes ci-dessous définis, tant au singulier qu'au pluriel, auront la signification suivante :

Termes	Définitions
Carte Cadeau	Désigne un support électronique sur lequel est enregistré un crédit d'achat permettant à son porteur de bénéficier d'une ou plusieurs Prestation précisément identifiée(s) ou de valeur équivalente au sein du Restaurant – ou au sein d'un autre restaurant appartenant au réseau Dans le Noir ? dans les limites et conditions prévues aux présentes CGV – sur réservation préalable et/ou sous réserve de disponibilité.
Code Report	Désigne un code personnel et à usage unique remis au Client en cas de report de sa Réservation, correspondant à un crédit d'achat permettant à son porteur de payer les Prestations lors de leur réalisation, dans les limites et conditions prévues aux présentes CGV.
Commande	Désigne tout achat de Carte Cadeau ou Réservation effectuée par le Client sur le Site
Conditions d'Accès à l'Expérience	Désigne les conditions d'accès aux Prestations proposées par le Restaurant que tout Client déclare avoir lues, comprises et acceptées sans réserve avant tout accès aux Prestations
Convive (s)	Désigne le nombre de personnes pour lesquelles une Réservation est effectuée
Empreinte Bancaire	Désigne la pré-autorisation de prélèvement d'une somme forfaitaire par le Prestataire, afin de garantir et de valider une Réservation
Partie (s)	Désigne ensemble ou individuellement le Client et le Prestataire
Prépaiement	Désigne le paiement à l'avance de tout ou partie d'une Réservation
Prestations	Désigne les prestations de restauration et/ou de services complémentaires commandés par le Client

Termes	Définitions
Réservation	Désigne la réservation par le Client de Prestations auprès du Restaurant
Restaurant	Désigne le restaurant Dans le Noir ? situé au sein du Hilton Strasbourg – 1 Avenue Herrenschmidt - STRASBOURG

## Article 2 – Commandes

Le Client a la possibilité d'effectuer des Réservations et des achats de Cartes-Cadeaux sur le Site.

### 2.1 Réservations sur le Site

Les Réservations sur le Site s'effectuent selon les étapes suivantes, avec ou sans Prépaiement :

- Première étape : choix du créneau souhaité

Le Client sélectionne la date et l'horaire souhaités de Réservation ainsi que le nombre de Convives désiré puis clique sur l'onglet « Aller à l'étape suivante ».

- Deuxième étape : identification

Le Client est invité à s'identifier en renseignant les champs obligatoires.

- Troisième étape : renseignements importants

Lors de toute Réservation, et au plus tard avant la réalisation de la Prestation, le Client s'oblige à indiquer au Prestataire dans les parties mentionnées à cet effet sur le Site, pour lui ainsi que pour les Convives ; les intolérances alimentaires, allergies, régime spécifique et d'une manière générale toute information pouvant avoir une incidence sur le déroulé de la Prestation. Le Client reconnaît qu'il est responsable de cette information qu'il doit fournir de manière claire, précise et exhaustive au nom de l'ensemble des Convives et que toute inexactitude ou omission de nature à causer un préjudice -à lui ou à un ou plusieurs Convives- ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

Le Client est ensuite invité à cliquer sur l'onglet « Poursuivre ma Réservation ».

- Quatrième étape : validation de la Réservation

Cette étape permet au Client de prendre connaissance d'un récapitulatif de la Réservation et, le cas échéant, de la modifier et de consentir aux présentes CGV par une case à cocher ainsi qu'aux Conditions d'Accès à l'Expérience. Le Client est ici informé que, conformément aux dispositions du Code de la consommation en vigueur, il ne pourra bénéficier du droit de rétractation au titre de sa Réservation.

Lorsque la validation ne nécessite pas de Prépaiement ou d'Empreinte bancaire, le Client est simplement invité à cliquer sur « Valider ma Réservation ». Il reçoit alors un email de confirmation de sa Réservation à l'adresse renseignée lors de la deuxième étape, dans les conditions décrites à la cinquième étape ci-dessous.

Lorsqu'un Prépaiement des Prestations ou une Empreinte bancaire sont requis par le Prestataire, le Client est invité à renseigner ses coordonnées bancaires sur la page sécurisée du prestataire de paiement du Site. Dans le cas d'une Empreinte bancaire, le compte bancaire du Client n'est pas débité du montant de la pré-autorisation lors de la Réservation mais uniquement en cas d'annulation tardive, telle que définie à l'article 5.

Le Prépaiement peut également être réalisé par le biais d'une Carte Cadeau ou d'un Code Report en cours de validité à concurrence des crédits qui y sont affectés au jour de la Commande, en renseignant le code personnel à usage unique figurant sur la Carte Cadeau ou correspondant au Code Report, tout reliquat du montant des Prestations à payer devant être payé par carte bancaire.

Le Client est invité à confirmer son paiement en cliquant sur « Confirmer mon Paiement ».

Le Prépaiement intervient en déduction du prix total dû par le Client à l'issue des Prestations.

- Cinquième étape : confirmation de la Réservation

Sous réserve de la bonne exécution de toutes les étapes précédentes, le Prestataire envoie un email de confirmation de Réservation reprenant les informations indiquées lors du récapitulatif de la Réservation. Cet email de confirmation contient également les présentes CGV et Conditions d'Accès à l'Expérience sur un support durable et imprimable.

Un email de rappel sera envoyé par le Prestataire deux (2) jours calendaires avant la date de la réalisation de la Prestation à l'adresse électronique communiquée par le Client.

## 2.2 Achat d'une Carte Cadeau

La Carte Cadeau est un support électronique doté d'un code personnel à usage unique et affecté d'un crédit d'achat permettant à son porteur de bénéficier d'une ou plusieurs Prestation de valeur équivalente. Lors de la Commande, le Restaurant peut optionnellement proposer au Client l'envoi de la Carte Cadeau par voie postale sur un support matériel (ci-après « **le Coffret Cadeau** »). Les conditions d'utilisation du Coffret Cadeau sont les mêmes que celles de la Carte Cadeau mentionnées à l'article 8.

L'achat d'une Carte Cadeau se déroule selon les étapes suivantes :

- Première étape : Choix et personnalisation de la Carte Cadeau

Le Client sélectionne la Carte Cadeau correspondant à la formule de son choix, renseigne les champs obligatoires et l'ajoute à son panier.

Il est ensuite invité à cliquer sur l'onglet « Commander ».

- Deuxième étape : identification

Le Client est invité à s'identifier ou à créer un compte en renseignant les champs obligatoires et en choisissant un mot de passe qu'il doit conserver secret en toutes circonstances. Ce mot de passe doit être aussi complexe que possible et contenir idéalement des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux. Il est également recommandé de le modifier régulièrement afin d'éviter toute usurpation du compte.

Le Client est seul garant de l'exactitude des informations fournies à cette étape.

Le Prestataire envoie au Client un email de confirmation de création de compte.

- Troisième étape : renseignements

Le Client renseigne ensuite l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir la Carte Cadeau et, le cas échéant, l'adresse postale à laquelle il souhaite recevoir le Coffret Cadeau.

Le Client est seul garant de l'exactitude des informations fournies à cette étape.

- Quatrième étape : validation de commande

Cette étape permet au Client de prendre connaissance d'un récapitulatif de sa Commande comprenant, notamment, l'indication du mode de paiement choisi et le montant total de la Commande (frais de livraison compris en cas de choix de l'option Coffret Cadeau) et, le cas échéant, de la modifier.

Le Client est ensuite invité à valider les présentes CGV par une case à cocher ainsi que le rappel des conditions d'exercice du droit de rétractation offert aux clients particuliers.

- Cinquième étape : choix du moyen de paiement

Le Client est invité à choisir un mode de paiement parmi ceux proposés et à renseigner ses coordonnées bancaires sur la page sécurisée du prestataire de paiement du Site.

Enfin, il clique sur « Confirmer mon Paiement » pour valider sa Commande.

- Sixième étape : confirmation de la commande

Sous réserve de la bonne exécution de toutes les étapes précédentes, le Prestataire envoie au Client un email de confirmation de commande reprenant les informations indiquées lors du récapitulatif de la commande ainsi qu'une facture. Cet email de confirmation contient également les présentes CGV sur un support durable et imprimable ainsi que le formulaire-type de rétractation à destination des clients particuliers.

Un email séparé comprenant la Carte Cadeau dématérialisée est ensuite envoyé par le Prestataire au Client sauf si ce dernier a sollicité l'envoi d'un Coffret Cadeau, auquel cas la Carte Cadeau ne lui sera pas envoyée par mail mais restera accessible sur son espace personnel.

### **Article 3 – Prestations et Prix**

Le Client est informé que la composition des mets des menus change régulièrement et que seul le prix des menus est garanti le jour de la Réservation.

Les prix sont affichés sur le Site en euros, toutes taxes comprises (dont la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur lorsqu'elle est applicable). Ils peuvent être révisés à tout moment sans préavis par le Prestataire. Les prix applicables à une Commande (y compris si celle-ci est payée en différé) sont ceux en vigueur au jour de la Commande.

Lorsque la Réservation a été effectuée avec un Prépaiement, toutes Prestations ou consommations non incluses dans le Prépaiement devront être réglées par le Client le jour de la réalisation des Prestations.

Lorsque la Carte Cadeau est valable dans un restaurant Dans le Noir ? situé dans un autre pays de l'Union Européenne, le prix de la Carte Cadeau ne mentionne pas de TVA.

### **Article 4 – Droit de rétractation**

4.1 Dans l'hypothèse de l'achat d'une Carte Cadeau, les Clients non-professionnels établis dans l'Union Européenne, à l'exclusion des Clients ayant la qualité de professionnels au sens du Code de la Consommation français, disposent d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Le Client est toutefois informé qu'en vertu de l'article L. 221-28, 13° du Code de la consommation, il perd le bénéfice du droit de rétractation s'il utilise la Carte Cadeau avant la fin du délai de rétractation.

Le délai de quatorze (14) jours se compte en jours calendaires suivant la date de validation de la Commande. Dans le cas où le délai expire un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas où le Client exerce son droit de rétractation, il pourra le faire via le formulaire de contact (<https://strasbourg.danslenoir.com/contact-strasbourg.html>) dans le délai précité en adressant le formulaire disponible à la fin des présentes CGV ; la Carte Cadeau sera alors annulée et deviendra inutilisable. Si, à réception de la demande de rétractation, la Carte Cadeau a été utilisée en toute ou partie, la demande de rétractation sera rejetée.

Toute rétractation effectuée dans les conditions du présent article donnera lieu au remboursement de la totalité de la somme payée par le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la rétractation.

4.2 Dans l'hypothèse d'une Réservation, le Client, même consommateur, ne bénéficie d'aucun droit de rétractation en application de l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation.

### **Article 5 – Annulation, report et/ou interruption par le Client**

#### **5.1. Annulation, report et/ou interruption d'une Réservation avec Prépaiement**

##### **5.1.1 Le Client a la possibilité d'annuler ou de reporter sa Réservation au plus tard 24 heures avant la date prévue de la Prestation.**

En cas d'annulation dans le délai susvisé, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement et pourra uniquement solliciter le report de la Prestation d'un maximum de deux (2) mois à compter de la date de Réservation initialement prévue aux mêmes conditions de prix et dans la limite des disponibilités du Restaurant grâce au Code Report qui lui sera envoyé par email par le Prestataire au plus tard quarante-huit (48) heures après l'annulation.

Dans l'hypothèse où le Client ne recevait pas le Code Report par email dans le délai susvisé, il contactera le Prestataire qui lui enverra de nouveau étant précisé que ce nouvel envoi n'a pas pour effet de proroger le délai de validité du Code Report.

Passé le délai de deux (2) mois précité, le Prépaiement effectué au titre de la Réservation initiale sera irrémédiablement dû au Prestataire et aucun report de validité et/ou de remboursement (y compris de la Carte Cadeau utilisée le cas échéant au titre de la réservation initiale) ne seront effectués.

**5.1.2 En cas report ou d'annulation tardif (moins de 24h avant la Prestation), de non-présentation ou de présentation postérieure à l'heure de la Réservation,** aucun report de validité de la Carte Cadeau et/ou de la Réservation ni aucun remboursement du Prépaiement ne seront effectués.

**5.1.3** Toute Prestation interrompue ou abrégée à l'initiative ou du fait du Client et/ou de l'une des Convives pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de manquement aux Conditions d'Accès à l'Expérience ne donnera lieu à aucun remboursement.

## **5.2. Annulation, report et/ou interruption d'une Réservation avec Empreinte bancaire**

En cas d'annulation, report et/ou interruption d'une Réservation avec Empreinte bancaire moins de 24h avant la Prestation, de non-présentation ou de présentation postérieure à l'heure de la Réservation, le montant forfaitaire correspondant à l'Empreinte bancaire pourra être débité par le Prestataire.

## **Article 6 – Annulation d'une Réservation avec Prépaiement par le Prestataire**

Le Restaurant se réserve le droit d'annuler ou décaler une Réservation.

En cas d'annulation partielle ou totale d'une Réservation avec Prépaiement par le Prestataire et/ou d'interruption de la Prestation à l'initiative du Prestataire, ce dernier proposera au Client soit de reporter sa Réservation à une date ultérieure définie entre les Parties soit, à défaut d'accord, remboursera au Client le montant du Prépaiement ou, si la Réservation a été payée avec une Carte Cadeau, générera un avoir (étant précisé dans cette hypothèse que la durée de validité de l'avoir correspondra à la durée restante de la Carte Cadeau prolongée d'un délai correspondant à la période écoulée entre la Réservation et l'annulation par le Prestataire) à l'exclusion de toute autre indemnité ou frais de quelque sorte que ce soit.

## **Article 7 – Moyens de paiements**

Le règlement des Commandes sur le Site doit être effectué par carte bancaire, via une Carte Cadeau ou un Code Report dûment crédité et en cours de validité.

Il sera demandé au Client de communiquer le type de carte de crédit utilisée et d'en saisir toutes les données (numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme visuel). Le Client est informé que ses coordonnées bancaires sont transmises exclusivement et directement (le Prestataire n'en reçoit pas communication) au prestataire de paiement du Site, qui les traitera de manière sécurisée sous une forme cryptée via une connexion sécurisée, et qu'elles ne sont pas conservées par lui au-delà du temps nécessaire à la réalisation de la transaction.

Tout paiement intervenant au Restaurant pourra s'effectuer selon les dispositions réglementaires en vigueur et accepté par le Prestataire.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement par le Client ou l'un des Convives. Toute indisponibilité du service de paiement électronique ne pourra en aucun cas exonérer le Client de son obligation de payer le prix des Prestations choisies.

## **Article 8 - Carte Cadeau et Code Report**

La Carte Cadeau est exclusivement destinée à permettre au Client qui en est le porteur d'effectuer au moyen de cette dernière le paiement partiel ou, le cas échéant, total, d'une Réservation sur le Site où elle a été souscrite, par l'utilisation du code à usage unique qui y est attaché, à concurrence du montant dont elle est créditée lors de ladite Commande.

Lorsque la Carte Cadeau est utilisée dans le Restaurant, elle permet à son porteur de réserver la ou les formule(s) qui y est (sont) spécifiquement mentionnée(s).

Sous réserve que cette possibilité soit expressément autorisée sur le Site et inscrite sur la Carte Cadeau, la Carte Cadeau peut être utilisée par son porteur dans un autre restaurant du réseau Dans le Noir ?, y compris dans un autre pays de l'Union Européenne, auquel cas seule sa valeur économique – et non la formule qui y est indiquée – sera prise en compte. Dans cette hypothèse :

- si le prix de la formule choisie est supérieur, le Client devra payer la différence de prix auprès du restaurant concerné,

- si le prix de la formule choisie est inférieur, le Client aura la faculté d'utiliser les crédits excédentaires pour régler des consommations en sus le jour de la réalisation des Prestations, étant toutefois précisé qu'il ne sera procédé à aucun remboursement desdits crédits excédentaires.

Les conditions précitées sont également applicables à l'utilisation d'un Code Report.

Sauf accord contraire pouvant exceptionnellement être donné par le Restaurant concerné, le Code Report n'est utilisable que dans le Restaurant qui l'a émis.

La Carte Cadeau étant dématérialisée, sa livraison est matérialisée par un mail envoyé au Client ou par voie postale en cas de Coffret Cadeau.

En cas d'achat d'une Carte Cadeau destinée à être offerte, le Client est responsable de la bonne transmission de la Carte Cadeau à son bénéficiaire et devra l'informer des conditions d'utilisation de la Carte Cadeau décrites aux présentes CGV, que ledit bénéficiaire est réputé avoir acceptées intégralement et sans réserve du simple fait de cette transmission.

Le Client peut optionnellement solliciter du Prestataire, uniquement lorsque celui-ci le propose, l'envoi d'un Coffret Cadeau par voie postale. En pareille hypothèse, la Carte Cadeau n'est pas envoyée par messagerie électronique mais sera accessible sur l'espace personnel du Client. Il est acquis que, le cas échéant, la Carte Cadeau reste un support dématérialisé exclusivement utilisable pour effectuer des Commandes sur le Site, en renseignant le code à usage unique qui y est attaché.

La Carte Cadeau ne peut être utilisée partiellement ; aussi, si la consommation de la Carte Cadeau n'est pas totale lors de la Réservation, aucun remboursement ni avoir ne sera consenti par le Prestataire sur la différence non consommée.

La Carte Cadeau a une durée de validité de délai de douze (12) mois à compter de sa date d'achat. Si la Prestation n'est pas réalisée dans le délai susvisé, la Carte Cadeau sera périmée, deviendra inutilisable et aucun remboursement ou échange ne pourra être sollicité.

En cas de fermeture prolongée du Restaurant, notamment pour une cause indépendante de la volonté du Prestataire (ex : grèves totales ou partielles de fournisseurs et/ou du personnel, fermeture administrative, virus, pandémie, épidémie, sous-traitants ou transporteurs, interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières, cas de force majeure, etc.), la validité de la Carte Cadeau sera prorogée d'une durée équivalant à la période de fermeture du Restaurant, ce dont le Client sera informé par email.

Les Commandes payées sur le Site via une Carte Cadeau ou un Code Report ne pourront jamais donner lieu à remboursement et les Réservations avec un Prépaiement effectué par le biais d'une Carte Cadeau ou d'un Code Report ne peuvent donner lieu qu'à report dans les conditions visées à l'article 5.

## **Article 9 – Responsabilités**

Il est acquis que l'accès du Client et des Convives aux Prestations suppose l'acceptation sans réserve des Conditions d'Accès à l'Expérience, tout manquement à ces conditions étant susceptible d'engager leur responsabilité et/ou de donner lieu à leur éviction du Restaurant sans que cela ne donne lieu à quelconque remboursement ou indemnité de la part du Prestataire.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée du fait d'une inexactitude ou omission par le Client d'une information susceptible d'avoir une incidence sur la Prestation (exemple : allergie ou intolérance alimentaire, régime spécifique...).

## **Article 10 – Preuve**

Les informations conservées dans le système d'information du Prestataire, notamment relativement à l'usage du code unique attaché à une Carte Cadeau ou à un Code Report, ont force probante au même titre que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Les informations sur support informatique ou électronique du Prestataire sont considérées comme des preuves et pourront être produites dans toute procédure amiable ou judiciaire.

## **Article 12 – Réclamation – Litiges**

En cas de réclamation, de litige ou pour toute demande d'information, le Client s'adressera en priorité au Prestataire pour trouver une solution amiable par courrier à l'adresse du Prestataire figurant en tête des CGV.

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des juridictions de droit commun s'agissant de nos clients non professionnels et des tribunaux du ressort de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, s'agissant de nos clients professionnels.

Les Clients non professionnels sont informés, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, que le Prestataire adhère aux Service du Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur du Tourisme et du Voyage  
BP 80303  
75823 Paris Cedex 17

Lorsqu'une réclamation préalable écrite auprès du Prestataire n'a pas abouti, le Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation, ses modalités de saisine étant accessibles à l'adresse suivante :

Médiateur du Tourisme et du Voyage  
BP 80303  
75823 Paris Cedex 17

Le Client peut également consulter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à travers ce lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

\*\*\*

### **BORDEREAU DE RETRACTATION**

En vertu des dispositions applicables du Code de la consommation, nous vous notifions par la présente notre volonté de nous rétracter de la vente de la Carte Cadeau référencée ci-dessous :

Nom/prénom :

Adresse :

Numéro de commande :

Date de commande :

Date :

Signature :