

Conditions générales de réservation et de vente clients

GROUPES AFFAIRES ET LOISIRS

HOSTELLERIE BON PASTEUR - 1^{er} mars 2016

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre **L'ASSOCIATION BON PASTEUR ACCUEIL** n° SIRET 42078665900011 – 18 rue Marie-Euphrasie Pelletier – 49100 Angers, et **SES CLIENTS GROUPES AFFAIRES ET LOISIRS** effectuant une réservation et bénéficiaires des prestations Hébergement, Restauration, location de salles ou toute autre prestation proposés à L'HOSTELLERIE BON PASTEUR.

Les conditions générales de vente sont applicables pour un même séjour ou une série de séjours à partir de :

- . 20 personnes payantes dans le cadre d'un hébergement seul ou séminaire avec hébergement
- . 10 personnes payantes dans le cadre d'un séminaire sans hébergement.

La confirmation de la réservation d'un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

ARTICLE 1. CONDITIONS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de réservation et de vente peuvent être à tout moment modifiées par Bon Pasteur Accueil. Dans ce cas la nouvelle version des conditions générales de réservation et de vente sera mise en ligne par Bon Pasteur Accueil. Dès sa mise en ligne la nouvelle version des conditions générales de réservation et de vente s'appliquera automatiquement à tous ses clients.

ARTICLE 2. CONTRAT DE RESERVATION ET DE VENTE

Pour toute demande de réservation, un dossier de réservation est ouvert par Bon Pasteur Accueil.

Le contrat entre l'Hostellerie et le client devient une réservation définitive si les deux conditions suivantes sont réunies :

- RECEPTION DU CONTRAT DE RESERVATION et des conditions générales de vente signés par le client, précédés de la mention « Bon pour accord », par courriel ou courrier au plus tard à 12h le jour de la date de fin d'option ;
- RECEPTION DE L'ACOMPTE comme mentionné ci-après à l'article 3 (sous réserve de bon encaissement).

En cas de non-retour par le client de la proposition acceptée et du versement de l'acompte demandé à l'expiration de la date limite de retour indiquée sur le contrat, la réservation est annulée.

Afin de satisfaire au mieux chacun de ses clients, l'Hostellerie enregistre par ordre d'arrivée les confirmations des propositions de contrat. Toute modification de la prestation devra faire l'objet d'une demande écrite et d'un accord express de la part de Bon Pasteur Accueil.

ARTICLE 3. ACOMPTES RESERVATION HEBERGEMENT, RESTAURATION ET LOCATION DE SALLES :

Pour la confirmation de toute réservation, le contrat portant la mention « bon pour accord » doit être retourné à Bon Pasteur Accueil accompagné d'un acompte suivant les modalités suivantes :

- . J - 90 à J - 31 : 30% des prestations réservées par le groupe
- . J - 30 à J - 15 : 60% des prestations réservées par le groupe
- . J - 14 à la date prévue : 90% des prestations réservées par le groupe

ARTICLE 4. ANNULATION TOTALE OU PARTIELLE PAR LE CLIENT D'UNE RESERVATION CONFIRMEE

Toute annulation, même partielle, doit être exprimée par écrit à Bon Pasteur Accueil.

Modalités d'annulation :

- . J - 90 à J - 31 avant la date d'arrivée du groupe : remboursement de l'acompte versé, moins 300 € de frais de dossier
- . J - 30 à J - 15 avant la date d'arrivée du groupe : acompte non remboursable
- . J - 14 jusqu'à la date prévue ou si le client ne se présente pas le jour même : facturation de 100% du montant total TTC des prestations annulées, déduction faite de l'acompte versé.

ARTICLE 5. HEBERGEMENT

- L'hébergement comprend deux bâtiments, 1 et 4, situés au 18 rue Marie-Euphrasie Pelletier. Les éléments de confort sont les suivants : draps fournis et lits faits à l'arrivée, lavabos, douches, WC et téléphone dans toutes les chambres, pas de ménage journalier. Les chambres sont réparties en trois niveaux de confort dits : STANDARD, CONFORT & PREMIUM.

- Le prix de la chambre inclut le petit-déjeuner qu'il soit consommé ou non.

- L'Hostellerie s'engage à mettre ses chambres à disposition à partir de 17h le jour de l'arrivée (bagagerie à disposition).

- Les chambres doivent être libérées au plus tard à 9h le jour du départ.

- Bon Pasteur Accueil ne peut garantir le regroupement de chambres dans le même bâtiment ou le même étage pour un même groupe.

- Toute clef manquante au jour du départ sera facturée 10 €.

- Sur le contenu précis des autres prestations (salles, séjour) se reporter aux clauses du contrat.

ARTICLE 6. RESTAURATION

- Les horaires des repas EN LIBRE-SERVICE (SELF) sont les suivants :

- . Petit déjeuner : 7H à 8H30 en salle de restaurant (9H le WE et jours fériés)
- . Déjeuner : 11H45 à 13H30 au restaurant
- . Dîner : 18H45 à 19H30 au restaurant

- Pour les prestations REPAS SERVIS A TABLE, BUFFET, COCKTAILS, PAUSES... un horaire et une durée de service seront définis sur la proposition écrite remise au client.

Tout dépassement sera facturé sur la base d'un supplément de 30€ par heure commencée au-delà de l'horaire de service prévu.

- Les repas réservés auprès de l'Hostellerie, le choix des menus devront être adressés au plus tard 7 jours ouvrables avant la date d'arrivée du groupe.

- Tout régime devra être signalé. Liste nominative à remettre avec les effectifs

En cas de force majeure ou de circonstances particulières, Bon Pasteur Accueil se réserve la possibilité de servir les repas d'un groupe ou de certains membres de celui-ci dans une autre salle que celle initialement prévue offrant au minimum les mêmes prestations et sans modification tarifaire.

- Tous mets ou boissons apportés de l'extérieur par le client ou ses invités feront l'objet d'une autorisation préalable de la part de l'Hostellerie.

- Tous repas commandés et non consommés ne seront pas remboursés ;

ARTICLE 7. LOCATION DE SALLES

- Les salles sont réservées aux réunions à caractère privé ou public. Les salles de réunions ne sont pas mises à disposition pour des lunchs, galettes, apéritifs...

Les salles, sauf accord préalable, sont mises à disposition par tranche horaire de 4 heures correspondant à ½ journée de facturation ou de 8 heures correspondant à une journée de facturation.

- Les salles sont toutes équipées au moins de tables, chaises et d'un tableau papier avec crayons. Certaines salles sont aménagées en permanence en style réunion, classe, conférence ou autre, d'autres ne sont pas aménagées. A la demande du client, l'aménagement souhaité est réalisé par l'Hostellerie. Le client s'engage à libérer les salles de réunion au terme prévu et dans l'état ou celles-ci ont été remises. Il convient que celui-ci se fasse préciser auprès de la réception, au début du séjour les conditions d'ouverture et de fermeture des portes et des salles de réunions.

- Le client s'engage à respecter les horaires prévus au niveau de l'occupation des salles et espaces.

ARTICLE 8. ANIMATIONS/TRANSPORT

La participation aux animations et aux activités organisées peut-être soumises à des conditions d'âge, d'aptitudes physiques particulières ou d'autorisation parentale. Il appartient à chaque client de s'assurer au moment de l'inscription qu'il satisfait complètement à toutes les conditions.

Il est précisé que l'Hostellerie n'assure aucune prestation liée au transport de participants et ne pourra en aucun cas être tenue responsable de problèmes liés au transport des participants.

ARTICLE 9. LES ANIMAUX

L'accès des animaux est interdit dans l'ensemble des locaux de l'Hostellerie, sauf pour ce qui concerne les chiens guides accompagnant les personnes handicapées.

ARTICLE 10. TARIFS ET PRIX

Tous les tarifs sont indiqués TTC.

Les prix indiqués au moment de la confirmation de la réservation pourraient être revus en cas de changement de conjoncture ou de dispositions réglementaires nouvelles. Le Bon Pasteur Accueil se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les variations des coûts de transport et d'approvisionnement, les prix tenant-compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Tout changement de taux de TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation, payable par le réservataire.

ARTICLE 11. FACTURATION

La facture établie au nom du client réservataire doit être réglée en EUROS. Bon Pasteur Accueil ne prend à sa charge ni les frais de change ni les frais de virement.

Sauf accord préalable, la facture est globale et doit être réglée AVANT L'ARRIVEE, SUR PLACE OU AU PLUS TARD A LA FIN DU SEJOUR. Aucune modification ne pourra intervenir en cours ou à la fin du séjour (ex. factures individuelles pour tous ou certains participants).

Les extras des participants sont à régler à la caisse de l'Hostellerie avant le départ du client.

ARTICLE 12. CESSION DE CONTRAT

Le client pourra céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui à condition d'en informer, par lettre recommandée, Bon Pasteur Accueil au minimum 7 jours avant le début du séjour.

ARTICLE 13. CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de force majeure (incendie, dégâts des eaux, indisponibilité des locaux pour travaux...), Bon Pasteur Accueil préviendra le client dans les meilleurs délais possible de l'annulation du séjour et remboursera les acomptes versés si la prestation ne peut être assurée.

ARTICLE 14. RESPONSABILITES

Bon Pasteur Accueil est responsable de « plein droit » à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de service, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, Bon Pasteur Accueil peut s'exonérer toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat et imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Le client s'engage à respecter et faire respecter par ses participants le règlement intérieur ainsi que les consignes de sécurité en vigueur dans les locaux de l'Hostellerie.

Après 22h, le niveau sonore dans les locaux ne devra pas gêner la clientèle de l'Hostellerie ainsi que son voisinage immédiat. L'hostellerie se réserve le droit de limiter le niveau sonore en cas d'excès.

ARTICLE 15. ASSURANCES

Bon Pasteur Accueil, dans le cadre de ses activités a souscrit un contrat garantissant sa responsabilité civile. Sauf en cas d'effraction, Bon Pasteur Accueil ne peut être tenu responsable des vols ou des dégradations subis par les bagages et le matériel des résidents, organisateurs ou participants à des activités ou réunions.

L'Hostellerie pourra annuler ou résilier le contrat à tout moment, au tort exclusif du client, dans le cas où il servirait de support à une manifestation contraire à l'ordre moral ou aux bonnes mœurs.

Les clients peuvent souscrire pour leur propre compte une assurance complémentaire couvrant certains risques particuliers.

- Pour toute organisation de manifestation commerciale, jeux concours, compétition de tout type, exposition, vente au déballage ou tout type d'événement en raison de son objet ou sa qualification juridique nécessite une autorisation, déclaration préalable, licence ou formalités assimilées conformément à la réglementation en vigueur, le client s'engage à obtenir les éléments nécessaires auprès des autorités compétentes et agir dans le cadre de la réglementation applicable, et s'engage à garantir l'Hostellerie de ce fait.

- En cas d'exposition de matériels ou d'objets de valeur nous recommandons au client de souscrire, à ses frais, une assurance dommages-vol et ce quelque-soit l'endroit où peuvent être entreposés ces matériels ou objets dans les bâtiments de Bon Pasteur Hostellerie, à Angers (49100).

- Tout projet concernant la décoration, l'aménagement et l'installation technique des locaux devra être soumis raisonnablement à l'avance à l'Hostellerie pour approbation écrite préalable. A l'issue de la manifestation, le client s'engage à retirer toutes les installations à ses frais afin que les locaux soient restitués à leur état originel.

- Pour les spectacles et programmes musicaux organisés pour la manifestation, le client sera seul responsable de toute demande d'autorisation et/ou déclaration auprès de la SACEM ou des différents organismes collectifs ou administrations concernées ainsi que tout paiement afférent aux droits des auteurs, producteurs et des artistes interprètes. Le client garantit l'Hostellerie contre toute réclamation à ce titre.

ARTICLE 16. RECLAMATIONS

Au cas où le client constaterait l'absence ou la mauvaise qualité d'une prestation contractuellement prévue, il doit en informer, par lettre recommandée A/R, la direction de Bon Pasteur Hostellerie à l'adresse indiquée dans le préambule au plus tard 10 jours après la date de départ de l'Hostellerie. La direction s'engage à tout mettre en œuvre dans les plus brefs délais pour résoudre le problème et éventuellement proposer un dédommagement.

ARTICLE 17. JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions sont soumises au droit français tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

Tous les litiges relatifs à l'exécution des présentes clauses de ces conditions de réservation et de vente sont de la compétence des tribunaux du ressort du siège de Bon Pasteur Hostellerie, à Angers (49000).