

# Conditions générales de réservation et de vente clients

## GROUPES AFFAIRES ET LOISIRS - HOSTELLERIE BON PASTEUR\*\* - 2021

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, en facture globale.**

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 DEVIS SIGNÉ 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 suivant les modalités suivantes :

Si réservation + 12 mois avant le commencement du séjour : acompte forfaitaire de 1000 € (si hébergement et 300 € sans hébergement), puis 2 acomptes de 20 % du prix du séjour à verser respectivement : pour le 1<sup>er</sup> acompte de 20 % avant la fin du huitième mois précédant le séjour et pour le 2<sup>ème</sup> acompte de 20 % avant la fin du 5<sup>ème</sup> mois précédant le séjour.

Si réservation - 12 mois avant le commencement du séjour : 30 % du prix du séjour à verser à la réservation, puis un 2<sup>ème</sup> acompte de 30 % avant la fin du 5<sup>ème</sup> mois précédant le séjour.

La réservation ne devient définitive qu'après confirmation écrite de l'Hostellerie Bon Pasteur dans un délai de 15 jours à dater du contrat de réservation ou en cas d'encaissement des acomptes.

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. FRAIS DE DOSSIER APPLICABLES

En cas d'une réservation groupe mais d'un paiement individualisé, des frais de traitement seront appliqués à hauteur de 3 €/pers.

### ARTICLE 4. ANNULATION TOTALE OU PARTIELLE OU REPORT DE SÉJOUR PAR LE CLIENT D'UNE RESERVATION CONFIRMÉE

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

Les règles suivantes sont appliquées :

- Annulation plus de 180 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à trente (30) pour cent du montant de la facture totale ;
- Annulation entre 179 jours et 90 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à quarante (40) pour cent du montant de la facture totale ;
- Annulation entre 89 jours et 30 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à cinquante (50) pour cent du montant de la facture totale ;
- Annulation entre 29 jours et 8 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à soixante-dix (70) pour cent de la facture totale ;
- Annulation moins de 8 jours avant le début du séjour : l'intégralité de la facture est due.

Aucune réduction de la facture ni aucun remboursement ne sont accordés pour une arrivée tardive, un départ anticipé ou des absences en cours de séjour.

En cas de force majeure (incendie, dégâts des eaux, indisponibilité des locaux pour travaux, pandémie, fermeture obligatoire...), 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 5. REDUCTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS - EN CAS DE REDUCTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS PREVU, LES REGLES SUIVANTES SONT APPLIQUEES :

- La réduction de l'effectif est inférieure à dix (10) pour cent de l'effectif prévu et est annoncée plus de 45 jours avant la date de début du séjour : la réduction de l'effectif ne donne lieu à aucune pénalité. La facture définitive sera établie sur la base du nombre réel de participants ;
- Autres cas (diminution de l'effectif supérieure à dix (10) pour cent ou annoncée moins de 45 jours avant la date de début du séjour) : application, au titre de l'effectif manquant, des règles figurant ci-dessus à l'article 4.

«Annulation du séjour par le client-Réduction de la durée du séjour». Cette baisse d'effectif peut en outre entraîner la remise en cause des prestations d'accompagnement des excursions ou des activités décrites au contrat. Seules, les personnes présentes lors du séjour seront prises en compte pour le calcul des opérations commerciales.

### ARTICLE 6. 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, lavabo, douche, WC, TV dans les chambres rénovées 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 au restaurant, qu'il soit consommé ou non.

- Toutes les chambres sont strictement non-fumeur.

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

- Les chambres doivent être libérées au plus tard à 9h le jour du départ en semaine et 9h30 les week-ends et jours fériés.

- 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 7. RESTAURATION

Les horaires d'arrivée des repas au restaurant (en libre-service) sont les suivants :

. Petit déjeuner : 7h à 9h (jusqu'à 9h30 le samedi, le dimanche et jours fériés) - Déjeuner : 11h45 à 13h30 - Dîner : 18h45 à 20h

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

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

- 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 33 € par heure commencée et par serveur au-delà de l'horaire de service prévu.

- Les effectifs repas réservés auprès de l'Hostellerie et le choix des menus devront être confirmés au plus tard 30 jours ouvrables avant la date d'arrivée du groupe.

- Tout régime alimentaire devra être signalé. Liste nominative à remettre avec les effectifs à J-30 au plus tard.

- Tous repas commandés et non consommés ne seront pas remboursés. Toute annulation faite hors délai sera facturée.

### ARTICLE 8. 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 moins 4 heures consécutives correspondant à ½ journée de facturation ou plus de 4 consécutives correspondant à une journée de facturation.

- Les salles sont toutes équipées au moins de tables, chaises et d'un tableau papier avec crayons ainsi que d'un écran de projection. 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.

En semaine, les salles sont accessibles de 8h00 à 22h00. Le weekend, de 8h30 à 22h00.

- Le client s'engage à respecter les horaires prévus au niveau de l'occupation des salles et espaces communs et à remettre les clés chaque soir à la réception.

#### ARTICLE 9. 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 10. LES ANIMAUX

Les animaux sont interdits dans l'ensemble des locaux de l'Hostellerie, sauf pour ce qui concerne les chiens guides accompagnant les personnes handicapées.

#### ARTICLE 11. TARIFS

Tous les tarifs sont indiqués TTC. Aucune révision du barème appliqué ne pourra être effectuée après le versement du solde ou à la fin du séjour. Ils peuvent être modifiés pour tenir compte des évolutions extérieures.

#### ARTICLE 12. 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 (à préciser lors de la réservation exclusivement), la facture est globale et doit être réglée AVANT L'ARRIVEE, OU AU PLUS TARD SUR PLACE 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 réception de l'Hostellerie avant le départ du client.

Les instructions de facturation sont à transmettre à la réservation. Aucune modification de facture ne pourra être prise en compte en cours et/ou après le séjour.

#### ARTICLE 13. CESSION DE CONTRAT

**Le client ne pourra pas 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 et sous réserve d'acceptation.

#### 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, le matériel des résidents, le parking des 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, compétition de tout type 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 concernés 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).

#### ARTICLE 18. CHARTE SANITAIRE COVID-19

Chaque personne entrant dans les locaux de l'Hostellerie Bon Pasteur doit avoir pris connaissance de la charte sanitaire ci-dessous. En signant les conditions générales de vente, vous vous engagez à avoir pris connaissance de cette charte sanitaire et avoir informé les membres de votre groupe, amis ou famille.

JE SOUSSIGNE : ..... POUR LE GROUPE : .....

Merci de cocher la case :

ACCEPTER LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE GROUPES DE L'HOTELLERIE BON PASTEUR

DATE ET SIGNATURE :

# HOSTELLERIE BON PASTEUR - ANGERS

## - Communiqué COVID-19 -

*« Ensemble pour un agréable séjour au cœur d'Angers  
dans votre Hostellerie Bon Pasteur »*



### ***L'HOSTELLERIE BON PASTEUR EST A NOUVEAU OUVERTE AU PUBLIC***

A la suite des dispositions gouvernementales relatives à la crise sanitaire et afin de participer à la lutte contre la propagation du coronavirus, l'Hostellerie Bon Pasteur avait décidé de fermer ses portes à partir du mardi 17 mars 2020.

L'évolution positive de cette crise et les dispositions sanitaires mises en place par nos équipes permettent à l'Hostellerie Bon Pasteur de recevoir à nouveau du public en toute sécurité en plein cœur d'Angers dès le 31 août 2020.

- Avec ses nombreux jardins et ses vastes espaces intérieurs, l'Hostellerie du Bon Pasteur dispose en effet d'une surface d'accueil qui lui permet de respecter largement le critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public de 4 m<sup>2</sup> par personne, tel que spécifié dans le « Protocole national de déconfinement ».
- Par ailleurs un protocole sanitaire rigoureux a été mis en place pour permettre un accueil dans d'excellentes conditions d'hygiène et de fluidité des circulations.

Grâce à ces mesures et à ces aménagements, les groupes, les entreprises organisant des séminaires, les personnes en déplacement professionnel, les touristes visitant l'Anjou et les bords de Loire peuvent à nouveau profiter de son calme, de ses 95 chambres, de ses 14 salles de réunion et de ses vastes jardins situés à proximité de la gare et du centre-ville d'Angers.

### ***DES MESURES SANITAIRES RENFORCEES POUR VOTRE SECURITE ET VOTRE CONFORT***

#### **Votre accueil**

Afin de vous recevoir dans les meilleures conditions et de limiter les contacts à la réception :

- Nous vous proposons de réserver et solder votre séjour en ligne au <https://bonpasteur-hostellerie.org/> ou par téléphone au 02.41.72.12.80.
- Nous favorisons les paiements par carte bancaire sans contact.
- Nous vous demandons de venir muni de votre stylo.

Nous vous recommandons par ailleurs de prévoir votre arrivée de préférence en dehors de heures de plus grande affluence, soit :

- Le matin entre 10h et 12h
- L'après-midi entre 14h et 17h

Sachez par ailleurs que le personnel est muni de masques de protection et/ou de visières et que la réception est équipée de panneaux translucides pour protéger clients et employés lors des opérations d'enregistrement et de règlement.

## Votre séjour

Nous vous demandons de respecter strictement les gestes barrière et en particulier :

- De porter un masque dans les parties communes : réception, cloîtres, coursives, couloirs...
- De respecter la distance de 1 mètre minimum entre chaque personne.
- De respecter les marquages au sol rappelant les distances physiques.
- De bien veiller au lavage régulier des mains avec du savon, notamment lors de votre passage aux toilettes.
- D'utiliser autant que nécessaire les distributeurs de solution hydroalcoolique placés à plusieurs points stratégiques : ascenseurs, toilettes, restaurants...

## Les espaces communs

Certains services de l'Hostellerie ont été adaptés pour tenir compte des circonstances et veiller à la sécurité de tous :

- Salles de réunion : une affiche à l'entrée de chacune indique le nombre maximum de personnes autorisées.
- Restaurant : le nombre des tables a été réduit et les buffets ont été supprimés. La machine à café en accès libre est dans un premier temps supprimée.
- Ascenseurs : selon leur taille, leur accès est limité à 1 ou 2 personnes simultanément.
- Espaces communs : des affiches indiquant le nombre maximum de personne sont installées dans les endroits disposant d'assise (canapés de la réception, bancs du cloître). Les installations comportant des boutons de commande sont nettoyées fréquemment à l'aide de produits désinfectants. Les documents en libre-service à la réception ont été supprimés (les demander au personnel d'accueil).

## Le ménage

Les procédures de nettoyage ont été renforcées et une charte des procédures est à votre disposition (par document papier ou numérique).

- Augmentation des fréquences de nettoyage sur les points sensibles tels que poignées, verrous de porte, comptoirs, boutons d'ascenseur, rampes d'escalier, robinets, commandes de chasse d'eau, balayettes, téléphones, télécommandes des TV, interrupteurs.
- Les clés des chambres sont désinfectées après chaque client.
- Nous favorisons au maximum la rotation des hébergements entre les clients en fonction de l'occupation de l'établissement afin de laisser le plus longtemps possible un hébergement sans occupant entre deux réservations (minimum 24 heures).

## Le sens des responsabilités

- Nous vous demandons de reporter absolument votre séjour si vous avez côtoyé des personnes malades ou si vous avez un doute sur votre santé.
- Nous incitons chaque visiteur à contribuer au bon déroulement des séjours par une attitude responsable et encore une fois par le strict respect des gestes barrière.
- Nous avons prévu un espace dédié d'isolement pour les clients découvrant des symptômes pendant un séjour et nous demandons par avance à chaque visiteur de s'engager au respect des protocoles de gestion en cas de suspicion de contagion au COVID-19.

Olivier Guichard - directeur

<https://bonpasteur-hostellerie.org/>

Tél : 02 41 72 12 80

[resas@bonpasteur-hostellerie.org](mailto:resas@bonpasteur-hostellerie.org)