

Conditions générales de réservation et de vente clients **INDIVIDUELS**

HOSTELLERIE BON PASTEUR** - 1^{ER} JANVIER 2020

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 **INDIVIDUELS** effectuant une réservation et bénéficiaires des prestations Hébergement et Restauration proposés à l'**HOSTELLERIE BON PASTEUR****.

Les conditions générales de vente sont applicables pour un même séjour ou une série de séjours.

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 sur le site Internet et s'appliquera automatiquement à tous ses clients.

ARTICLE 2. CONTRAT DE RESERVATION ET DE VENTE

Pour toute demande de réservation, une fiche de réservation est ouverte par Bon Pasteur Accueil et une proposition est adressée au client par courriel ou courrier détaillant les prestations proposées, le montant de l'acompte demandé et la date limite de retour de la proposition. **Passé la date limite et en cas de non-retour par le client de la proposition et du versement de l'acompte, 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 réservation.

Toute modification de la prestation devra faire l'objet d'une demande écrite par mail ou par courrier et d'un accord express de la part de Bon Pasteur Accueil.

ARTICLE 3. ACOMPTES

Pour la confirmation de toute réservation, il est demandé un acompte de 30% des prestations réservées par le client pour les séjours supérieurs à 1 nuit. Pour les séjours d'une nuit, le montant total du séjour sera à régler avant l'arrivée.

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

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

. Annulation à plus de 48 heures de la date d'arrivée : acompte remboursé.

. Annulation à moins de 48 heures de la date d'arrivée : acompte ou montant versé non remboursable.

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, lavabo, douche, 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 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.

- 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 €.

ARTICLE 6. 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

Les repas doivent être réservés au plus tard 24 heures à l'avance auprès de la réception (sous réserve de disponibilité).

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.

- Tous repas commandés et non consommés ne seront pas remboursés. Toute annulation faite hors délai (- de 24 heures) sera facturée.

ARTICLE 7. ANIMATIONS/TRANSPORT

La participation aux animations et 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 8. 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 9. 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 10. FACTURATION

La facture est établie et 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 doit être réglée avant l'arrivée ou au plus tard, sur place, à la fin du séjour.

Les extras sont à régler à la caisse 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 11. 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 12. 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 est 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 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 13. ASSURANCES

Bon Pasteur Accueil, dans le cadre de ses activités a souscrit 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 la réservation 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.

ARTICLE 14. 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 15. 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).