

Conditions générales de réservation et de vente clients

GROUPES AFFAIRES ET LOISIRS - AVEC HEBERGEMENT

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 SIGNE 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 DES ARRHEs suivant les modalités suivantes :

Si réservation + 12 mois avant le commencement du séjour : versement forfaitaire de 1000 € (si hébergement) et 300 € (sans hébergement), puis 2 versements de 20 % du prix du séjour à régler respectivement : pour le 1^{er} acompte de 20 % avant la fin du huitième mois précédant le séjour et pour le 2^{ème} acompte de 20 % avant la fin du 5^{ème} mois précédant le séjour.

Si réservation - 12 mois avant le commencement du séjour : 30 % du prix du séjour à verser à la réservation, puis le 2^{ème} versement de 30 % avant la fin du 5^{ème} 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 arrhes.

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 de groupe avec traitement individuel et paiement individuel des réservations, des frais de traitement seront appliqués à hauteur de 3.00€/pers.

La demande devra être indiquée par écrit dès la réservation pour être prise en compte et validée par l'Hostellerie. Une fois le devis groupe généré, les réservations ne pourront pas être traitées en individuelle.

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

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 possibles de l'annulation du séjour et remboursera les arrhes versées si la prestation ne peut être assurée ou reportée.

En cas d'annulation au motif du COVID 19, un certificat médical sera demandé pour justifier d'une annulation sans frais (ou d'un report sur un délai de 18 mois).

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.

• 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 : CONFORT, PREMIUM, SUPERIEURE.

- Le prix de la chambre n'inclut pas le petit-déjeuner au restaurant

- Toutes les chambres sont strictement non-fumeur. L'hôtel se réserve le droit de réclamer le montant d'une nuitée pour des frais de nettoyage supplémentaires au client qui fume ou vapote dans sa chambre.

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

- Les chambres doivent être libérées au plus tard à 9h le jour du départ en semaine et au plus tard à 10h les week-ends, jours fériés et durant les vacances scolaires

- 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 (hors prestations personnalisées) sont les suivants :

. Petit déjeuner : 7h à 9h (jusqu'à 10h le weekend, jours fériés et vacances scolaires) - Déjeuner : 12h à 13h30 - Dîner : 19h à 20h30 (fermé le dimanche soir)

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 apportés 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 35.00€ 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 ou allergie alimentaires devront être signalés à la réservation. Liste nominative à remettre avec les effectifs à J-30 au plus tard

- Tous les 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 réunions type : lunchs, galettes, apéritifs sans prestations annexes ...

Les salles, sauf accord préalable, sont facturées à la journée quelque soit le nombre d'heures utilisées.

- 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. Les salles sont accessibles de 8h00 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
 - Le client s'engage à respecter un niveau sonore correct dans la salle après 20h (pas de musique autorisée dans les salles)
 - Lorsque le client est autorisé par l'Hostellerie à amener de la nourriture et / ou des boissons dans la salle, charge au client de jeter ses déchets dans les conteneurs prévus à cet effet à son départ
 - 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 original.
- COVID 19 : Bon Pasteur Accueil s'engage à mettre à disposition du groupe du gel hydro alcoolique dans les espaces communs ainsi qu'à l'intérieur de la salle. Dans la salle, charge au groupe de faire respecter ses propres mesures sanitaires dans le respect des normes.

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'assume 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 et à préciser lors de la réservation exclusivement, la facture est globale et doit être réglée AU PLUS TARD 30 JOURS APRES LA RECEPTION DE LA FACTURE. 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 (entité, adresse ou autre) ne pourra être prise en compte en cours de séjour 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. ACCES WIFI

Un accès WIFI gratuit (avec code d'accès) permettant aux clients de se connecter à internet peut être proposé selon la Politique en vigueur de l'Hôtel. Le client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Si le client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement. Le client est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens

ARTICLE 15. DÉGRADATION

L'hôtel peut exiger en cas de vol ou dégradation volontaire ou involontaire de matériels, objets, meubles appartenant à l'hôtel le remboursement intégral avec une pénalité et dommages de 1000€ à 2000€.

L'hôtel peut exiger un forfait de ménage si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non convenable. En cas de détérioration de moquette, literie, sommier ..., l'hôtel exigera le remboursement des dégâts avec un forfait minimum de 1000€ pour remise en état et pour ne pas pouvoir relouer les chambres. De manière générale le client devra régler les dommages causés directement à l'hôtel. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il causera pendant son séjour.

ARTICLE 16. 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 les consignes de sécurité en vigueur dans les locaux de l'Hostellerie. Après 20h, 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 17. 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 stationnement 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).

- 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 18. 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 19. 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).

JE SOUSSIGNE : POUR LE GROUPE :

Merci de cocher la case :

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

DATE ET SIGNATURE :