

Conditions Générales de Vente : Luxembourg

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre d'une part, B&B HOTELS LUXEMBOURG SARL, telle que décrite à l'article 2 des présentes, et d'autre part le bénéficiaire du service, ci-après dénommé « le Client ». Elles définissent les droits et obligations des parties dans le cadre d'une réservation de services proposés par nos établissements au Luxembourg et régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation, au suivi de la réservation et à l'annulation d'une réservation.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues dans nos hôtels situés au Luxembourg, quel que soit le mode de réservation. Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du Client et doivent être acceptées par celui-ci avant la confirmation de la réservation.

1. Vous n'avez pas réservé de chambre dans nos hôtels

Pour plus d'informations au sujet d'un séjour dans nos hôtels au Luxembourg, vous pouvez contacter directement l'hôtel de votre choix.

Vous pouvez également consulter les pages « hôtels » de notre site Internet pour obtenir plus d'informations sur l'hôtel sélectionné.

2. Vous souhaitez réserver une chambre dans nos hôtels

Les réservations du Client pour un séjour dans nos hôtels au Luxembourg sont effectuées auprès de la société citée ci-après :

- **B&B HOTELS LUXEMBOURG SARL**, société à responsabilité limitée de droit Luxembourgeois, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B294919 et dont le siège social est situé 76 rue de Merl – L-2146 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg.

(Ci-après « B&B HOTELS LUXEMBOURG »).

Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation du Site accessibles ici, il est précisé que la société CASPER BIDCO est opérateur de plateforme en ligne et agit en tant que seul intermédiaire entre les exploitants et les clients. CASPER BIDCO n'est pas partie aux présentes CGV ni à la réservation de votre séjour.

2.1. Réservation garantie

Une réservation est pleinement garantie dès que le séjour est payé, soit directement auprès de l'hôtel, soit en communiquant les coordonnées bancaires lors de la réservation du séjour (sauf si les coordonnées bancaires communiquées sont invalides).

La communication des coordonnées bancaires pour garantir la réservation ne permet pas de payer l'ensemble des nuitées réservées, mais autorise l'hôtel à débiter du compte bancaire communiqué le montant de la première nuitée du séjour réservé en cas de non-présentation (« no show »), si la réservation n'a pas été annulée dans les conditions prévues à l'article 4 des présentes conditions générales de vente.

Un e-mail contenant un numéro de réservation sera envoyé à l'adresse e-mail communiquée préalablement à l'hôtel pour toutes les réservations garanties. Ce numéro de réservation permet au Client d'arriver à l'hôtel à toute heure.

En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception de l'hôtel, lorsque c'est possible, le numéro de réservation pourra être communiqué au distributeur automatique de chambre (« DAC ») qui délivrera (le cas échéant après règlement du séjour du Client) un ticket mentionnant le numéro de chambre et le code d'accès au Client.

2.2. Réservation simple

Une réservation est simple lorsque la réservation est effectuée sans communiquer de coordonnées bancaires et/ou sans paiement du séjour directement auprès de l'hôtel.

Dans ce cas, le numéro de réservation qui est communiqué par l'hôtel permet d'obtenir une chambre jusqu'à 18 heures le jour du début de votre séjour directement à l'accueil de l'hôtel pendant les horaires d'ouverture et, hors horaire d'accueil de l'hôtel sélectionné, via le DAC. Au-delà de 18 heures, la chambre est automatiquement remise en vente si le Client ne s'est pas présenté.

2.3. Offres promotionnelles et/ou offres spéciales

Certaines offres promotionnelles et/ou spéciales sont proposées exclusivement sur internet et ne pourront en aucun cas être obtenues à la réception de l'hôtel.

Ces offres, disponibles sur le site internet, sur les applications mobiles B&B HOTELS ou sur les sites internet et services mobiles des partenaires commerciaux de B&B HOTELS, sont des offres tarifaires pour lesquelles aucun cumul n'est possible. Les conditions spécifiques de chacune des offres (notamment si l'offre est annulable et/ou modifiable ou non) sont expressément indiquées au consommateur à titre précontractuel, c'est-à-dire avant qu'il puisse procéder à sa réservation en ligne, directement au sein des offres disponibles sur le Site.

Sauf mention contraire dans les conditions spécifiques de l'offre concernée, un prépaiement en ligne de la totalité du séjour et des prestations complémentaires est requis pour valider cette réservation.

Dans ce cas, en cas de non-présentation du Client à la date d'arrivée prévue, et même si l'hôtel a été prévenu par quelque moyen que ce soit, le montant total prépayé de la réservation (comprenant les chambres et les éventuels services complémentaires) ne fera l'objet d'aucun remboursement.

2.4. Réservations de groupe

Une réservation comprenant plus de dix (10) chambres sera considérée comme une réservation de groupe et pourra faire l'objet de conditions spécifiques. Pour toute information relative à une réservation de groupe pour un séjour au Luxembourg, vous pouvez contacter le service dédié aux groupes chez B&B HOTELS LUXEMBOURG, en envoyant un e-mail à groupe@hotelbb.com.

3. Procédure de réservation via hotel-bb.com ou les applications mobiles B&B HOTELS

La procédure de réservation est la suivante :

1. Recherchez un hôtel parmi les différents hôtels du groupe B&B HOTELS proposés sur le site internet ;

2. Choisissez l'hôtel, les dates de séjour (début et fin), le nombre d'occupants, le type et le nombre de chambres et les conditions de vente du tarif associé, sélectionnez les éventuelles prestations complémentaires (de type petit-déjeuner), excepté lorsque la prestation complémentaire est incluse dans le tarif mentionné ;
3. Vérifiez le détail de la réservation, le montant total du prix à payer, les conditions de ventes applicables au tarif réservé (pour la chambre, le tarif et/ou les prestations complémentaires). Indiquez les coordonnées du ou des Client(s) ;
4. Consultez et acceptez les conditions générales de vente, les conditions générales d'utilisation du site internet ainsi que la politique de confidentialité, les conditions de vente du tarif réservé (pour ajuster votre choix vous pouvez revenir sur les étapes précédentes) ;
5. Saisissez vos données de carte bancaire (seules les cartes de crédit/débit sont acceptées ; les cartes Visa Electron et Maestro ne sont pas acceptées pour garantir la réservation). Vérifiez les conditions de vente spécifiques du tarif réservé, et confirmez ensuite votre réservation ;
6. B&B HOTELS LUXEMBOURG accusera réception de votre réservation en envoyant immédiatement un e-mail à l'adresse communiquée, récapitulant (i) le type de réservation effectuée, (ii) les éventuelles prestations complémentaires réservées et taxes de séjour, (iii) les dates de réservation, (iv) le tarif, (v) le montant total à payer et le détail de ce montant, (vi) les conditions de vente liées au tarif sélectionné (acceptées par le Client), et (vii) les informations relatives au service client et l'adresse.

4. Annuler ou modifier une réservation

Il est rappelé que, s'agissant de prestations de services d'hébergement, conformément à l'article L222-9 §7 du Code de la consommation, le Client ne dispose en principe pas du droit de rétractation prévu à l'article L222-9 §1 du Code de la consommation.

4.1. Annulation d'une réservation

Les réservations simples et garanties pourront être annulées avant 18 heures le jour prévu de l'arrivée.

Pour annuler sans frais une réservation simple ou garantie, il faut, avant 18 heures le jour prévu de l'arrivée :

- soit avertir directement l'hôtel concerné au plus vite;
- soit cliquer sur le lien prévu à cet effet dans l'e-mail de confirmation de réservation.

Le Client recevra ensuite la confirmation de l'annulation par e-mail. Un remboursement sera effectué pour la partie du séjour annulée (par la même méthode de paiement que celle utilisée pour payer le séjour).

En cas d'annulation tardive (au-delà de 18 heures le jour prévu de l'arrivée), l'hôtel facturera au Client le montant correspondant à la première nuitée (hors taxe de séjour et prestation(s) complémentaire(s)) en conservant les paiements effectués ou en débitant la carte de débit/crédit dont les données ont été fournies à la réservation en garantie, pour couvrir le montant des frais d'annulation. Les nuitées restantes déjà réglées seront annulées et remboursées par virement bancaire.

4.2. Modification d'une réservation

Pour toute prolongation de séjour, le Client doit impérativement contacter la réception de l'hôtel avant 11 heures le jour prévu du départ pour connaître la disponibilité des chambres. Si cette

prolongation est possible, le Client devra aussitôt régler le montant correspondant à la prolongation, afin que l'hôtel lui communique un nouveau code pour avoir accès à la chambre.

Pour toute interruption de séjour, le Client devra impérativement prévenir la réception de l'hôtel avant 11 heures le jour souhaité du départ pour que l'interruption de son séjour soit prise en compte. Dans le cadre d'une réservation simple ou garantie, le remboursement du prix de la partie du séjour annulée se fera, en cas de paiement initial par carte Visa, Mastercard ou American Express, sur la carte ayant servi au paiement.

Pour tout autre mode de paiement, le remboursement du prix de la partie du séjour annulée se fera au moyen d'un virement bancaire.

Certaines offres promotionnelles et/ou offres spéciales ne pourront faire l'objet d'aucune modification, annulation ou remboursement (que ce soit pour le montant du séjour ou pour les éventuelles prestations complémentaires). Pour plus d'informations, référez-vous au paragraphe « 2.3 Offres promotionnelles et/ou offres spéciales » ci-dessus.

5. Non-présentation (« no show »)

En cas de non-présentation du Client (« no show »), toute réservation garantie :

- par communication de ses coordonnées bancaires et non annulée avant 18 heures le jour prévu de l'arrivée donnera automatiquement lieu à la facturation et au débit du prix de la première nuitée (hors taxe de séjour et prestation(s) complémentaire(s)) à titre d'indemnité forfaitaire et pour l'annulation sans frais du reste du séjour. Les nuitées restantes seront annulées sans frais supplémentaires ;
- par prépaiement de la totalité du séjour auprès de l'hôtel et non annulée avant 18 heures le jour prévu de l'arrivée, donnera lieu sur demande du Client au remboursement de la totalité du séjour, déduction faite du prix de la première nuitée.

Dans le cas d'une réservation garantie par prépaiement partiel auprès de l'hôtel et non annulée avant 18 heures le jour prévu de l'arrivée, les sommes versées d'avance ne feront l'objet d'aucun remboursement et seront conservées à titre d'indemnité forfaitaire et pour l'annulation sans frais du reste de votre séjour.

Dans le cas de réservations « non remboursables » visées à l'article 2.3, l'entièreté du prix total à payer a été réglé au moment de la réservation, sauf mention contraire expresse dans les conditions de l'offre concernée. Cette somme ne sera remboursée sous aucune circonstance (tant pour le prix des chambres que les éventuelles prestations complémentaires). En cas de non-présentation du Client à la date d'arrivée prévue, et même si l'hôtel a été prévenu par quelque moyen que ce soit, la réservation sera annulée dans son entièreté et l'hôtel pourra facturer le montant total de la réservation au Client pour couvrir les frais d'annulation et compenser le préjudice subi.

6. Prix

Les prix s'entendent par chambre, pour le nombre de personne(s) précisé et pour la date sélectionnée. Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, parking,...) ne sont pas comprises dans le prix.

Les prix confirmés au Client sont exprimés toutes taxes comprises en euros et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site de l'hôtel concerné ou sur le site internet.

B&B HOTELS LUXEMBOURG se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix de ses services, mais s'engage à facturer toute réservation confirmée sur la base des tarifs et conditions en vigueur au moment de ladite réservation par le Client.

Le montant de la taxe de séjour, perçue pour le compte de la région ou de la ville, varie en fonction de la région ou de la ville où se situe l'hôtel.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA, toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation du séjour (c'est-à-dire à la date d'arrivée du Client).

7. Paiement

Le Client doit avoir réglé l'entièreté de son séjour avant de pouvoir accéder à sa chambre le jour de son arrivée.

Les cartes bancaires Visa Electron et Maestro ne sont pas acceptées pour garantir une réservation en ligne, mais peuvent être utilisées pour le règlement à l'hôtel.

Le paiement en ligne s'effectue par carte de crédit/débit (American Express, Visa, Visa Electron, Maestro et/ou Mastercard uniquement) via un système de paiement sécurisé. Le Client doit fournir son numéro de carte de crédit/débit, la date d'expiration et le CVV (numéro de sécurité au dos de la carte) pour effectuer un paiement en ligne.

Toute irrégularité qui serait détectée dans le paiement ou le mode de paiement (même après que le paiement ait été effectué en intégralité), ou tout paiement non effectué, incomplet ou frauduleux, ou tout paiement lié à des activités illégales imputables au Client ou réalisées par le Client avec la complicité d'une tierce partie, entraînera l'annulation complète de la réservation aux frais du Client, sans préavis et sans porter atteinte à toute action civile ou pénale qui pourrait être engagée à son encontre.

Une fois la réservation confirmée et le paiement en ligne effectué, le Client recevra une confirmation détaillée par e-mail à l'adresse e-mail fournie, qui lui servira de preuve de paiement de la réservation.

La confirmation est réputée représenter l'accord entre les parties.

Lors du départ du Client de l'hôtel, il pourra demander une facture détaillée reprenant le prix total de son séjour et incluant la taxe de séjour (le cas échéant).

L'impossibilité de débiter une carte bancaire entraînera automatiquement l'annulation de la réservation selon les mêmes modalités que celles qui encadrent les paiements irréguliers ou frauduleux.

Au DAC, seules les cartes bancaires équipées d'une puce électronique permettent de régler le séjour dans les hôtels B&B. Si la carte bancaire ne dispose que d'une piste magnétique, pour régler le séjour, il faudra arriver impérativement à l'hôtel pendant les heures d'ouverture de la réception ou utiliser un autre mode de règlement.

8. Réclamations

Toutes réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance du Service Clients de B&B

HOTELS LUXEMBOURG via notre formulaire de contact disponible en cliquant ici dans les huit jours après la date de départ de l'hôtel.

À cet égard, nous attirons votre attention sur le fait que certains hôtels peuvent être exploités par des sociétés juridiquement indépendantes de B&B HOTELS LUXEMBOURG, à laquelle ils sont liés par un contrat de partenariat et sont en conséquence seuls responsables envers les clients d'éventuels dommages.

B&B HOTELS LUXEMBOURG et les hôtels sont assurés auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables au titre de leur responsabilité professionnelle. Le Client est prié de signaler tout désagrément subi lors de son séjour afin de limiter un éventuel préjudice.

9. Responsabilité

Les photographies et informations apparaissant sur ce site internet ne sont pas contractuelles.

B&B HOTELS LUXEMBOURG ne peut être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas d'événement de force majeure, du fait d'une tierce partie, du fait du Client, du fait d'une défaillance du réseau internet ou en cas de refus de paiement de la banque du titulaire de la carte bancaire.

10. Règlement des litiges

Sans porter atteinte aux règles de procédure applicables, et conformément à la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation par le biais du « Service national du Médiateur de la consommation ».

Après avoir saisi le service client de B&B HOTELS LUXEMBOURG pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réclamation, le Client peut saisir le Service national du Médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

- Ancien Hôtel de la Monnaie – 6 rue du Palais de Justice – L1841 Luxembourg
- Tel.: 46 13 11
- Fax.: 46 36 03
- Mail: info@mediateurconsommation.lu
- Site internet : <https://www.mediateurconsommation.lu/>

En cas de litige, le Client peut également faire usage de la Plateforme Européenne de Règlement en ligne des Litiges (RLL) mise à disposition par la Commission européenne. Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11. Séjour à l'hôtel

Sauf mention contraire expresse, les chambres réservées peuvent être utilisées à partir de 15 heures le premier jour de la réservation, et jusqu'à 12 heures le dernier jour de la réservation.

Les animaux ne seront acceptés que dans les hôtels B&B qui précisent dans leurs prestations spécifiques que les animaux sont acceptés, et à condition de respecter strictement les règles édictées. Cette prestation entraîne le paiement d'un supplément. La responsabilité du propriétaire de l'animal sera directement engagée en cas de dommages ou de désagréments causés par l'animal affectant l'hôtel, des tierces parties, des employés ou d'autres clients de l'hôtel. Le coût des éventuels dommages causés durant le séjour sera facturé au Client.

Les chiens d'assistance accompagnant les personnes en situation de handicap (notamment atteinte de déficience visuelle ou auditive) sont les bienvenus dans nos hôtels sans frais supplémentaires. Ces chiens sont admis dans toutes les zones publiques de nos établissements, y compris les zones de restauration. Le port de la muselière n'est pas obligatoire et aucune règle d'hygiène ne peut justifier un refus d'accès. Le propriétaire du chien d'assistance s'engage à ce que l'animal reste sous contrôle permanent, ne perturbe pas le bon fonctionnement de l'établissement et ne cause pas de nuisance aux autres clients.

Conformément à la loi modifiée du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer dans les établissements de l'hôtel (en ce compris les chambres, cages d'escaliers, couloirs, ascenseurs, hall d'entrée, infrastructures communes et tout autre lieu accessible au public).

Lors de l'arrivée du Client à l'hôtel, le Client est tenu de présenter une pièce d'identité pour permettre l'établissement d'une fiche d'hébergement, conformément à la loi du 24 juin 2008 ayant pour objet le contrôle des voyageurs dans des établissements d'hébergement, qui sera abrogée à compter du 1^{er} septembre 2025 et remplacée par la loi du 28 février 2025 relative aux fiches d'hébergement. Cette nouvelle loi prévoit que les fiches d'hébergement seront totalement digitalisées et pourront être remplies par le Client en amont en effectuant la démarche en ligne via Guichet.lu ou directement à son arrivée sur place. L'hôtel se réserve en outre le droit de vérifier à tout moment l'identité du Client.

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre et les infrastructures de l'hôtel en bon père de famille et conformément à leur destination. Le Client s'engage en outre à respecter les règles d'ordre intérieur de l'hôtel. Tout manquement sérieux ou répété à la présente disposition ou tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public donnera le droit à la direction de l'hôtel de mettre fin sans préavis au séjour du Client et/ou des personnes sous sa responsabilité ainsi qu'à lui ou leur demander de quitter l'établissement sans verser aucune indemnité ni pratiquer aucun remboursement dans le cas où un paiement a déjà été effectué.

Les hôtels B&B proposent un accès gratuit au Wi-Fi. Les clients s'engagent à ne pas utiliser les ressources informatiques à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public de toute propriété protégée par des droits d'auteur ou des droits voisins sans l'autorisation des titulaires de ces droits ou en violation de leurs droits.

12. Délogement et force majeure

En cas de non-disponibilité de l'hôtel réservé, pour des raisons imputables à l'hôtel, l'hôtel se réserve le droit de reloger totalement ou partiellement les clients, avec leur accord, dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature. Les éventuels surcoûts (liés à la différence de tarifs des chambres) seront à la charge de l'hôtel initialement réservé par le Client.

B&B HOTELS LUXEMBOURG n'encourra pas de responsabilité en cas d'inexécution totale ou partielle de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence luxembourgeoise (tel que l'inondation, l'incendie, la tempête, le terrorisme, les grèves,...).

13. Respect de la vie privée et des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du Client sont traitées par B&B HOTELS LUXEMBOURG en qualité de responsable du traitement, conformément aux dispositions de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données et du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016 (le « RGPD »).

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez consulter notre charte de confidentialité et notre politique en matière de cookies.

14. Propriété intellectuelle

Notre site internet et nos applications ainsi que les logos, textes, commentaires, images, reproduits ou représentés et, de manière générale, l'ensemble des éléments que nous communiquons sont protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à B&B HOTELS ou à des tiers.

Dès lors, seule l'utilisation autorisée en vertu des exceptions légales, tel pour un usage privé, est autorisée. Toute autre reproduction, modification ou adaptation totale ou partielle est strictement interdite sauf autorisation préalable du titulaire des droits de propriété intellectuelle concernés.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit luxembourgeois.

Tout éventuel différend quant aux présentes conditions générales de vente ou lié à une réservation ou exécution d'un contrat conclu entre B&B HOTELS LUXEMBOURG et un client, dans l'hypothèse où il ne peut être résolu à l'amiable, sera exclusivement tranché par les juridictions de Luxembourg.

16. Evolution et modification des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à compter de leur date de dernière mise à jour et pendant toute la durée de mise en ligne des services de B&B HOTELS LUXEMBOURG. Elles sont susceptibles d'être modifiées et/ou complétées. Toute modification des conditions générales de vente n'est applicable qu'aux contrats conclus après ladite modification. A ce titre, nous vous invitons à les consulter régulièrement.

Toute dérogation exceptionnelle aux présentes conditions générales de vente doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.

17. Généralités

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes conditions générales de vente ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, les parties s'efforceront de remplacer la clause déclarée invalide ou inapplicable par une clause valable qui est la plus proche possible de ladite clause.

Le fait que B&B HOTELS LUXEMBOURG ne se prévale pas des présentes conditions générales de vente à un moment donné, ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour le 25 juillet 2025.