

Conditions Générales de Vente pour les professionnels : France

Toute réservation sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du Client ou de l'Utilisateur des présentes conditions générales de vente.

Conditions générales de vente mises à jour le 03 août 2026

ARTICLE 1 : OBJET ET PARTIES

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont vocation à régir la réservation d'un séjour par un Client professionnel conclue auprès de B&B HOTELS (*ci-après « les Parties »*) par le biais de son application mobile ou de son site internet accessible à l'adresse suivante <https://www.hotel-bb.com/fr> (*ci-après « le Site »*) ou par téléphone dans le cadre de certains partenariats.

Tout Utilisateur (en tant que personne bénéficiaire finale du service) ou tout Client (partenaire commercial faisant bénéficier à ses utilisateurs du service) est un professionnel, c'est-à-dire une personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Si vous êtes un consommateur, les conditions générales de vente qui vous sont applicables sont accessibles ci-dessus.

Le Client professionnel peut procéder à la réservation d'un séjour :

- Selon les conditions présentées sur le Site
- Ou lorsqu'un contrat de cadre de partenariat est conclu, suivant des conditions spécifiques applicables.

Les CGV s'appliquent également aux prestations liées à un contrat cadre de partenariat (*ci-après « le Contrat »*) conclu avec le Client. Ces CGV sont adressées au Client en même temps que le Contrat, pour permettre à ses salariés et invités (*ci-après les « Utilisateurs »*) d'effectuer ses réservations en bénéficiant des avantages tarifaires négociés avec le Client dans le cadre du Contrat.

Toute réservation implique donc de la part du Client et des Utilisateurs, l'adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV, à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, documents commerciaux, etc. Les présentes CGV ainsi que le Contrat associé forment un ensemble indissociable.

Les réservations pour un séjour dans nos hôtels en France, sont effectuées auprès des sociétés qui sont citées ci-après (les « Exploitants ») :

- B&B HOTELS FRANCE, société à responsabilité limitée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 378 047 500 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 82 378 047 500 ;
- B&B DREAMLAND HOTEL, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 808 416 960 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 50 808 416 960 ;
- TANDEM SAS, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 908 119 746 dont le siège social est au 9 boulevard Romain Rolland 75014 Paris, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 81 908 119 746 ;

- B&B TAKEOVER, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 904 728 649 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 53 904 728 649 ;
- BBHO THIONVILLE YUTZ CAROLINGIENS, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 254 467 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 14 819 254 467 ;
- BBHO REIMS CENTRE GARE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 283 821 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 00 819 283 821 ;
- BBHO THIONVILLE YUTZ VIEUX BOURG, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 284 043 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 84 819 284 043 ;
- BBHO BOULOGNE SUR MER CENTRE LES PORTS, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 282 120 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 38 819 282 120 ;
- BBHO LILLE VILLENEUVE D'ASCQ, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 249 210 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 54 819 249 210 ;
- BBHO BLOIS VALLEE MAILLARD, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 248 618 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 24 819 248 618 ;
- BBHO LILLE ROUBAIX, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 283 086 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 26 819 283 086 ;
- BBHO LIMOGES NORD, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 283 201 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 80 819 283 201 ;
- BBHO ORLEANS NORD SARAN, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 283 763 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 20 819 283 763 ;
- BBHO LE MANS CENTRE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 282 781 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 81 819 282 781 ;
- BBHO ORLEANS CENTRE FOCH, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 281 114 dont le siège social est au

271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 27 819 281 114 ;

- BBHO ANNEMASSE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 279 779 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 96 819 279 779 ;
- BBHO BORDEAUX AEROPORT IB, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 280 652 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 96 819 280 652 ;
- BBHO TOULOUSE UNIVERSITE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 255 704 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 39 819 255 704 ;
- BBHO LOURDES, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 283 136 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 79 819 283 136 ;
- BBHO NIMES CAISSARGUES, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 254 236 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 00 819 254 236 ;
- BBHO VIRY CHATILLON, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 254 806 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 61 819 254 806 ;
- BBHO VITRY SUR SEINE A86 BORDS DE SEINE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 247 792 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 68 819 247 792 ;
- BBHO NIORT MARAIS POITEVIN, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 251 075 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 23 819 251 075 ;
- BBHO CERGY PIERRELAYE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 282 278 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 27 819 282 278 ;
- BBHO MARSEILLE BONNEVEINE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 254 269 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 02 819 254 269 ;
- BBHO GRENOBLE UNIVERSITE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 819 282 682 dont le siège social est au

271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 75 819 282 682 ;

- B&B HOME FRANCE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° RCS 920 291 150 dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 01 920 291 150.

(Ci-après « B&B HOTELS »)

ARTICLE 2 : RESERVATIONS

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. Spécificités de la réservation dans le cadre d'un contrat cadre de partenariat

Pour pouvoir bénéficier de la réduction et des conditions négociées dans le cadre du Contrat, l'Utilisateur en charge de la réservation devra impérativement mentionner le nom de sa société (le Client) et les identifiants et/ou codes qui lui ont été communiqués par B&B HOTELS à la signature du Contrat.

A défaut, l'Utilisateur se verra facturer le montant de la prestation hôtelière au tarif public affiché dans l'Hôtel et devra acquitter cette facture avant son départ sans contestation possible.

2.2. Processus de réservation pour tous les Clients ou Utilisateurs

Les demandes de réservations sont obligatoires et doivent être effectuées par le Client ou l'Utilisateur avant la date d'arrivée :

- soit par téléphone directement auprès de l'Hôtel (aux horaires d'ouverture disponibles sur le site Internet (www.hotel-bb.com) et l'application mobile de B&B HOTELS ;
- soit par courrier électronique directement auprès de l'Hôtel ;
- soit en réservant directement sur le site Internet de B&B HOTELS (www.hotel-bb.com) et l'application mobile de B&B HOTELS ;
- soit, selon l'offre, par téléphone à partir du numéro gratuit communiqué par B&B HOTELS à la signature du Contrat.

Pour procéder à une réservation via le Site ou les applications mobiles B&B HOTELS, l'Utilisateur ou le Client devra suivre la procédure suivante :

1. Rechercher un hôtel parmi les différents hôtels du groupe B&B HOTELS proposés sur le Site ; Les critères de classement des offres sont expressément précisés au sein de la Rubrique d'information dédiée accessible [ici](#).
2. Choisir 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, sélectionner les éventuelles prestations complémentaires (de type petit-déjeuner), excepté lorsque la prestation complémentaire est incluse dans le tarif mentionné ;
3. Vérifier 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). Indiquer les coordonnées du ou des client(s) ; Nous demandons de renseigner le numéro de téléphone du ou des client(s) pour permettre la gestion et le suivi de la réservation.

4. Consulter et accepter 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 son choix le Client ou l'Utilisateur peut revenir sur les étapes précédentes) ;

5. Saisir ses données de carte bancaire.

Pour le contrat « carte logée », saisir un numéro de carte logée en lieu et place des modes de paiement standards, selon les conditions particulières prévues au Contrat.

Accepter les conditions générales de vente et les conditions de vente spécifiques au tarif réservé, puis confirmez la réservation.

6. B&B HOTELS accusera réception de la réservation en envoyant immédiatement un e-mail récapitulatif : le type de réservation effectuée, les éventuelles prestations complémentaires réservées et taxes de séjour, les dates de réservation, le tarif, le montant total à payer et le détail de ce montant, les conditions de vente liées au tarif sélectionné (acceptées par le client), les informations relatives au service client et l'adresse de l'hôtel à laquelle le Client ou l'Utilisateur peut envoyer une réclamation s'il le souhaite.

En complément de ces étapes, les Clients ou Utilisateurs en partenariat souhaitant procéder à une réservation, doivent selon les offres :

- S'identifier sur leur compte client B&B HOTELS ;
- S'identifier sur leur compte client B&B HOTELS et insérer un code client pour bénéficier de leurs tarifs négociés dans le cadre de leur contrat ;
- Insérer un code client pour bénéficier de leurs tarifs négociés dans le cadre de leur contrat.

Pour procéder à une réservation par téléphone, l'Utilisateur ou le Client est invité à suivre les étapes communiquées par B&B HOTELS à la signature du Contrat.

Lors de son arrivée à l'Hôtel, l'Utilisateur ou le Client devra communiquer son numéro de réservation à la réception ou devra le saisir sur le Distributeur Automatique de Chambres (DAC).

2.3. Garantie de réservation et accessibilité

La réservation sera pleinement garantie dès lors que le séjour sera payé, soit directement auprès de l'hôtel, soit en payant en ligne selon les moyens de paiement disponibles.

La communication des coordonnées de carte bancaire du Client ou de l'Utilisateur pour garantir la réservation ne permet pas le paiement des nuitées réservées, mais autorise l'hôtel à débiter sur le compte du Client ou de l'Utilisateur le montant de la première nuitée du séjour réservé en cas de non-présentation (« no show ») si la réservation n'a pas été annulée.

Une réservation est maintenue jusqu'à 19 heures le jour prévu de l'arrivée. Pour garantir sa réservation pour toute arrivée après 19 heures, quelle que soit l'heure d'arrivée et ce jusqu'au lendemain midi, le Client ou l'Utilisateur devra alors communiquer une empreinte de carte de crédit. Sauf mention contraire expresse sur la page hôtel du Site, l'Hôtel s'engage à mettre les chambres à disposition des Utilisateurs ou des Clients à partir de 14 heures le jour de l'arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à 12 heures le jour du départ.

Un e-mail contenant un numéro de réservation sera envoyé à l'adresse e-mail que l'Utilisateur ou le Client a communiqué à l'hôtel pour toutes les réservations garanties. Ce numéro de réservation permet au Client ou à l'Utilisateur d'arriver à l'hôtel à l'heure de son choix en cas de l'existence d'un distributeur automatique de chambre.

Si l'Utilisateur arrive plus tôt ou plus tard que les horaires d'ouverture de la réception de l'hôtel, il pourra lorsque c'est possible, communiquer son numéro de réservation au distributeur automatique de chambre qui lui délivrera (le cas échéant après règlement de son séjour) un ticket mentionnant son numéro de chambre et son code d'accès.

2.4. Offres promotionnelles et/ou offres spéciales

Certaines offres promotionnelles et/ou spéciales sont vendues exclusivement sur le Site et en aucun cas à la réception de l'hôtel.

Ces offres, disponibles sur le Site, 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 Client et/ou à l'Utilisateur 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, 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 de l'Utilisateur 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.

2.5. 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 pour un séjour en France, vous pouvez contacter le service dédié aux groupes chez B&B HOTELS, en envoyant un e-mail à groupdesk@hotelbb.com.

A ce titre, en cas de réservation de plus de dix (10) chambres y compris sur plusieurs réservations réalisées par le même Client, pour les mêmes dates, B&B HOTELS se réserve le droit d'annuler la réservation et de faire une proposition à des conditions spécifiques.

ARTICLE 3 : PROCEDURE D'ENREGISTREMENT EN LIGNE (« check-in à distance »)

Le présent article n'est pas applicable aux Clients ou Utilisateurs disposant d'un contrat Carte logée.

B&B HOTELS offre la possibilité au Client ou à l'Utilisateur de recevoir à l'avance le(s) code(s) d'accès de sa (ses) chambre(s) en procédant à un enregistrement en ligne aussi appelé « Check-in à distance ».

Cet enregistrement en ligne permet d'éviter de passer par un enregistrement à la réception de l'hôtel pendant ses horaires d'ouverture.

48 heures avant le jour prévu de son arrivée à l'hôtel, le Client ou l'Utilisateur est invité par mail à s'enregistrer pour le check-in à distance.

Le lien d'enregistrement est également disponible sur le mail de confirmation de réservation ainsi que sur le compte web du Client ou de l'Utilisateur accessible sur le Site.

- Même si le Client ou l'Utilisateur a déjà laissé son numéro de carte bancaire pour garantir sa réservation en ligne, il sera invité à saisir son numéro de carte, la date de validité et le cryptogramme lors de l'enregistrement au check-in à distance pour cette fois régler sa réservation. Le Client ou l'Utilisateur valide la transaction par le 3D Secure. (Paiement sécurisé).
- L'Utilisateur ou le Client ne sera débité qu'au moment effectif où le check-in sera généré soit le jour de son arrivée entre 14h et 18h.
- Si le Client ou l'Utilisateur a opté pour une réservation prépayée en ligne, il ne lui sera pas demandé de ressaisir son numéro de carte bancaire.

Le Client ou l'Utilisateur recevra un mail (et sms s'il en a fait la demande) **entre 14h et 18h** le jour prévu de son arrivée à l'hôtel avec le numéro de sa chambre et son code d'accès.

S'il n'a pas reçu son numéro de chambre et son code d'accès passé 18h le jour prévu de son arrivée, le Client ou l'Utilisateur devra retirer sa chambre à la réception de l'hôtel ou au distributeur automatique de chambres.

L'enregistrement au check-in à distance n'est plus possible après 18h le jour prévu de l'arrivée du Client ou de l'Utilisateur à l'hôtel.

Tout Client ou Utilisateur pourra profiter de ce service à condition d'avoir effectué sur le Site ou l'application mobile une réservation "directe" (exclut les réservations faites sur des sites tiers : Booking, Expedia, etc) sous réserve que l'hôtel concerné ait ou non activé la fonctionnalité.

En cas de demande d'autorisation de paiement refusée, la réservation ne sera pas annulée, mais la demande de check-in online ne pourra pas être confirmée. Le Client ou l'Utilisateur sera informé qu'il doit passer à la réception pour valider son check-in et payer.

ARTICLE 4 : MODIFICATION - ANNULATION D'UNE RESERVATION

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 prestations complémentaires). Dans ce cas, il en est fait mention dans les conditions spécifiques de l'offre.

4.1. Annulation du séjour

La facturation étant faite sur la base des prestations réservées et confirmées pour la totalité du séjour, le Client ou l'Utilisateur est invité à prêter la plus grande attention aux conditions d'annulation définies ci-après. Les annulations de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être adressées par écrit à l'établissement concerné.

Une réservation doit être annulée directement auprès de l'Hôtel avant 19 heures le jour prévu de l'arrivée, l'annulation étant exempte de frais.

En cas d'annulation tardive (au-delà de 19 heures le jour prévu de l'arrivée) ou de non-annulation de la réservation empêchant de fait la revente de la chambre et en cas de non présentation d'un ou plusieurs Utilisateurs ou Clients (no show), l'Hôtel facturera à l'Utilisateur ou au Client l'intégralité du prix de la première nuitée du séjour réservée au tarif en vigueur. Les paiements déjà effectués dont les données ont été fournies à la réservation pour couvrir les frais d'annulation (coût interne de la procédure d'annulation à réaliser dans les systèmes et de la remise en vente de la chambre) seront conservés. Il est précisé qu'il ne pourra y avoir de paiements déjà effectués que dans le cas d'un tarif spécifique et d'un prépaiement partiel visé à l'article 5 des présentes.

Les nuitées restantes seront annulées et remboursées par chèque ou virement bancaire en cas de paiement initial effectué par espèces ou chèque.

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.

4.2. Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour, et pour prise en compte de l'interruption, une notification devra être adressée à l'Hôtel avant 11 heures, faute de quoi, l'intégralité du prix TTC pour l'ensemble du séjour convenu sera encaissé sans recours possible de l'Utilisateur et/ou du Client. Est considérée comme une annulation de séjour, tout séjour commencé mais qui serait interrompu, quel que soit le motif de cette interruption.

Si l'Utilisateur ou le Client n'est pas dans l'enceinte de l'hôtel en France, il peut aussi contacter la centrale de réservation au 08 92 78 29 29*

**0,35€ TTC / minute + prix d'un appel depuis un poste fixe en France (+ 33 2 98 33 75 29 depuis l'étranger).*

Le remboursement des sommes versées se déroulera selon les modalités précitées au sein de l'article 4.1.

4.3. Prolongation du séjour

Pour toute prolongation de séjour, le Client ou l'Utilisateur doit impérativement contacter la réception de l'hôtel avant 11 heures pour connaître la disponibilité des chambres. Si cette prolongation est possible, le Client ou l'Utilisateur devra aussitôt régler le montant correspondant à sa chambre, afin que l'hôtel lui communique un nouveau code pour lui en donner accès.

ARTICLE 5 : NON-PRESENTATION (NO SHOW)

En cas de non-présentation du Client ou de l'Utilisateur (« no show ») toute réservation garantie :

- par communication de ses coordonnées bancaires et non annulée avant 19 heures 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 de son séjour. Les nuitées restantes seront annulées ;
- par prépaiement de la totalité du séjour auprès de l'hôtel et non annulée avant 19 heures, donnera lieu sur demande au remboursement de la totalité de son 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 19 heures, les sommes versées d'avance (arrhes) ne feront l'objet d'aucun remboursement et seront conservées à titre d'indemnité forfaitaire et pour l'annulation sans frais du reste du séjour du Client ou de l'Utilisateur.

Dans le cas de réservations « non remboursables », 100% du prix total à payer a été réglé au moment de la réservation, sauf mention contraire expresse dans les conditions de l'offre.

Cette somme ne sera pas remboursée, sous aucune circonstance (pour les chambres et les éventuelles prestations complémentaires). En cas de non-présentation du Client ou de l'Utilisateur à la date d'arrivée prévue, et même si l'hôtel a été prévenu par quelque moyen que ce soit, la réservation sera entièrement annulée et l'hôtel pourra facturer le montant total de la réservation au client pour couvrir les frais d'annulation. Seule la taxe de séjour peut être remboursée, sur demande expresse du Client.

ARTICLE 6 : PRIX

Les prix s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date ou la période sélectionnée.

Les prix confirmés au client ou à l'Utilisateur sont exprimés TTC en euros et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site internet.

Le montant de la taxe de séjour, perçue pour le compte des municipalités, varie en fonction des villes. Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit déjeuner, parkings ...) ne sont pas incluses dans le prix.

Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la réservation est effectuée par le Client ou l'Utilisateur, *le cas échéant déduction faite de la réduction négociée dans le cadre du Contrat, sous réserve d'avoir complété les identifiants/codes qui ont été communiqués au Client par B&B HOTELS à la signature du Contrat.*

Les Utilisateurs bénéficieront des tarifs négociés entre le Client et B&B HOTELS pour le type de chambre désigné à l'exclusion de toute autre catégorie et sous réserve de disponibilités de ces tarifs dans l'établissement concerné ou cas de force majeure telle que définie ci-après.

Les tarifs préférentiels négociés avec le Client dans le cadre du Contrat ne sont cumulables ni avec le programme de fidélité ni avec aucune offre promotionnelle B&B HOTELS en vigueur, ainsi qu'avec aucune offre promotionnelle spécifique à l'Hôtel.

Les Hôtels se réservent la possibilité de modifier les tarifs proposés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entraîner une variation de leurs prix (modification du taux de TVA en

vigueur, instauration d'une nouvelle taxe, etc.). Le taux de TVA qui sera appliqué sera le taux en vigueur à la date de facturation.

Les prix indiqués sont valables sauf erreur grossière.

ARTICLE 7 : PAIEMENT ET FACTURATION

7.1. Moyens de paiement

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.

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

Une facture détaillée pourra être demandée par le Client ou l'Utilisateur lors de son arrivée à l'hôtel conformément à l'article 7.4 .

L'utilisation d'une carte bancaire invalide 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 au Client ou à l'Utilisateur de régler son séjour dans les hôtels B&B. Si la carte bancaire du Client ou de l'Utilisateur ne dispose que d'une piste magnétique, pour régler son séjour chez B&B HOTELS, il faudra impérativement que l'Utilisateur ou le Client arrive à l'hôtel pendant les heures d'ouverture de la réception ou utilise un autre mode de règlement.

7.2. Refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le Client ou l'Utilisateur devra choisir un autre moyen de paiement proposé par l'Hôtel.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client ou par l'Utilisateur s'avérerait impossible, la réservation serait annulée.

7.3. Retard de paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement, l'Hôtel applique des pénalités de retard calculées de la façon suivante :

$$\text{Pénalités de retard} = (\text{montant TTC de la facture} * \text{TAUX LEGAL APPLICABLE POUR LE SEMESTRE}) * (\text{nombre de jours de retard dans le semestre} / 365)$$

Le TAUX LEGAL APPLICABLE s'entend du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture sans qu'un rappel soit nécessaire. Tout Client ou tout Utilisateur en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Lorsque des frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, B&B HOTELS pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

7.4. Facturation

Conformément à la nouvelle réglementation concernant la facturation électronique, à partir du 1^{er} septembre 2026, les Exploitants commenceront à émettre des facturations électroniques à destination des Clients immatriculés en France. Ces derniers doivent également et impérativement fournir à l'Exploitant les informations nécessaires à l'émission de la facture électronique. Pour savoir si l'Exploitant émet une facture électronique, nous vous invitons à contacter celui-ci au préalable.

ARTICLE 8 : SEJOUR

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 dont le montant est expressément indiqué à titre précontractuel. 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 pourra être facturé au client.

Conformément à l'article R. 814-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, il pourra être demandé à l'Utilisateur ou au Client, lors de son arrivée à l'hôtel au moment de l'enregistrement, de remplir une fiche individuelle de police. Dans ce cadre, l'Utilisateur ou le Client devra présenter une pièce d'identité, afin de permettre à l'hôtel de vérifier s'il doit ou non compléter cette fiche.

En cas de dégradation ou de dommages causés, la responsabilité de l'Utilisateur ou du Client sera directement engagée.

L'Utilisateur ou le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre de manière raisonnable et conformément à sa destination. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander à l'Utilisateur ou au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Pour des raisons évidentes de sécurité et de confort, il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble de l'enceinte de l'hôtel en ce compris notamment les chambres, y compris à la fenêtre, ainsi que d'empêcher ou de porter atteinte au fonctionnement des détecteurs de fumée. En cas de non-respect de cette interdiction, une indemnité forfaitaire d'un montant de 80 euros sera facturée à l'Utilisateur ou au Client, couvrant les frais de remise en état de la chambre et éventuels frais de remise en service des détecteurs de fumée, B&B HOTELS se réservant la possibilité de demander la réparation de son entier préjudice en cas de dégradation en résultant.

Les Hôtels B&B proposent un accès WIFI gratuit. L'Utilisateur ou le Client s'engage à ne pas utiliser ses ressources informatiques à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public de tous biens protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation de des titulaires de ces droits ou en violation de leurs droits.

ARTICLE 9 : RECLAMATIONS

Toute réclamation liée à la prestation hôtelière fournie devra, pour être prise en compte, être adressée directement par l'Utilisateur ou par le Client au service Relations Clients de B&B HOTELS dans un délai de sept (7) jours à compter de la date du départ de l'Utilisateur ou du Client via le formulaire de réclamation disponible sur le site Internet de B&B HOTELS, rubrique « Aide et contact - Relation Client » ou par courrier adressé au Service Relation Client de B&B HOTELS 271, rue du général Paulet 29219 Brest Cedex 2.

Certains Hôtels sont exploités par des sociétés juridiquement indépendantes de B&B HOTELS, à laquelle ils sont liés par un contrat de franchise et sont en conséquence seuls responsables envers les Clients et les Utilisateurs d'éventuels dommages. A ce titre, toute réclamation d'un Client ou d'un Utilisateur portant sur une société indépendante sera transmise par B&B HOTELS à ladite société dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées.

B&B HOTELS et les hôtels sont assurés auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables au titre de leur responsabilité professionnelle. L'Utilisateur ou le Client devra avoir pris soin en outre lors de son séjour de signaler tout désagrément afin de limiter un éventuel préjudice.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE

La responsabilité de B&B HOTELS ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des Tribunaux français.

Le Client ou l'Utilisateur pourra engager la responsabilité de B&B HOTELS dès lors qu'il aura préalablement notifié par lettre recommandée avec accusé de réception le manquement allégué et que B&B HOTELS n'aura pas répondu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette notification devant prendre la forme d'une mise en demeure. En tout état de cause, la responsabilité de B&B HOTELS ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée.

Sauf disposition d'ordre public contraire, B&B HOTELS et /ou l'Hôtel n'encourront aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du Client ou de l'Utilisateur.

La responsabilité de B&B HOTELS ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client ou à l'Utilisateur notamment lors de la réservation.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les Parties que si la responsabilité de B&B HOTELS était retenue dans le cadre de l'exécution des présentes CGV, celle-ci serait limitée à tous préjudices et toutes demandes confondues au montant des sommes payées ou restant à payer par le Client ou par l'Utilisateur pour la réservation en cause.

ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, B&B HOTELS s'efforcera d'informer l'Utilisateur et/ou le Client dès que possible.

ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

B&B HOTELS met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont elle est responsable. Le Client ou l'Utilisateur est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. À défaut de renseignement identifié comme obligatoire, B&B HOTELS pourrait ne pas pouvoir enregistrer de réservation, gérer la participation du client et gérer les réclamations de ce dernier. Les informations traitées sont destinées à B&B HOTELS, à ses entités, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne) et à ses Hôtels.

Les informations collectées sont nécessaires à la gestion de ces relations et sont destinées aux services concernés de B&B HOTELS. L'ensemble des informations sur la gestion des données personnelles des Clients et des Utilisateurs est disponible sur le site Internet de B&B HOTELS à la rubrique Politique de confidentialité complémentaire, accessible à l'adresse suivante : <https://www.hotel-bb.com/fr/politique-de-confidentialite/france>.

ARTICLE 13 : VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait affecter la validité des présentes. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients ou les Utilisateurs à méconnaître les présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 14 : MODIFICATION DES CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les réservations effectuées à distance, sur le Site, par un Client ou un Utilisateur professionnel.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par B&B HOTELS à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation. Les modifications apportées aux CGV ne s'appliqueront pas aux réservations déjà réalisées.

ARTICLE 15 : CESSIION DU CONTRAT

Les présentes CGV ne pourront, en aucun cas, faire l'objet d'une cession par le Client ou par l'Utilisateur, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, sans l'accord préalable et écrit de l'Hôtel et/ou de B&B HOTELS.

ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE

Les présentes CGV ainsi que les relations entre B&B HOTELS et le Client ou l'Utilisateur sont régies par le droit français.

ARTICLE 17 : COMPETENCE

En cas de litige, les Parties s'engagent à prendre toutes les dispositions raisonnables pour résoudre leur différend de manière amiable.

En l'absence de règlement amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification d'un différend au titre des présentes par l'une ou l'autre des parties, ledit différend pourra être soumis au Tribunal de commerce de Paris auquel les Parties attribuent compétence, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

Conditions générales de vente mises à jour le 03/08/2026.

