

Conditions Générales de Vente : France

Page mise à jour le 03/08/2026

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

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont vocation à régir la réservation d'un séjour par un client consommateur conclue auprès de B&B HOTELS 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 »), en appelant notre centrale de réservation au 08 92 78 29 29* (+ 33 2 98 33 75 29 pour un appel depuis l'étranger)* 0,35€ TTC / minute + prix d'un appel depuis un poste fixe en France, ou directement auprès de l'hôtel.

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

Pour plus d'informations au sujet d'un séjour dans nos hôtels en France, vous pouvez contacter directement l'hôtel de votre choix ou appeler notre centrale de réservation. Vous pouvez également consulter les pages hôtels pour avoir plus d'informations sur l'hôtel sélectionné.

En dehors des horaires d'ouverture indiqués, nos hôtels disposent d'un distributeur automatique de chambres (« DAC ») par lequel vous pouvez également louer une chambre au moyen d'une carte bancaire uniquement équipée d'une puce électronique.

2. Vous souhaitez réserver une chambre dans nos hôtels

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 Paris 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 »)

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

Votre réservation sera pleinement garantie dès lors que votre séjour sera payé, soit par chèque ou espèces directement auprès de l'hôtel, soit en communiquant les

coordonnées de votre carte bancaire lors de la réservation de votre séjour (sauf si les coordonnées bancaires communiquées sont invalides).

La communication de vos coordonnées de carte bancaire pour garantir votre réservation ne permet pas le paiement des nuitées réservées, mais autorise l'hôtel à débiter sur votre compte 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 5 des présentes conditions générales de vente.

Un e-mail contenant un numéro de réservation sera envoyé à l'adresse e-mail que vous avez communiqué à l'hôtel pour toutes les réservations garanties. Ce numéro de réservation vous permet d'arriver à l'hôtel à l'heure que vous souhaitez en cas de l'existence d'un distributeur automatique de chambre.

Si vous arrivez plus tôt ou plus tard que les horaires d'ouverture de la réception de l'hôtel, vous pouvez lorsque c'est possible, communiquer votre numéro de réservation au distributeur automatique de chambre qui vous délivre (le cas échéant après règlement de votre séjour) un ticket mentionnant votre numéro de chambre et votre code d'accès.

2.2. Réservation simple

Votre réservation sera simple lorsque vous réservez sans communiquer les coordonnées de votre carte bancaire directement auprès de l'hôtel.

Dans ce cas, le numéro de réservation qui vous est communiqué par l'hôtel vous permet d'obtenir une chambre jusqu'à 19 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 19 heures, votre chambre est automatiquement remise en vente.

2.3. Offres promotionnelles et/ou offres spéciales

Certaines offres promotionnelles et/ou spéciales sont vendues exclusivement sur internet et en aucun cas 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, 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 pour un séjour en France, vous pouvez contacter le service dédié aux groupes chez B&B HOTELS, en envoyant un e-mail à groudesk@hotelbb.com.

2.5 Refus d'accueil de mineur non accompagné.

Il est interdit à tout mineur non accompagné de pouvoir accéder à une chambre, et ce, même si la chambre a été préalablement réservée et payée au tarif adulte par une personne majeure.

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) ; Nous vous demandons de renseigner votre numéro de téléphone pour permettre la gestion et le suivi de votre réservation. En application de l'article L223-2 du code de la consommation, nous vous informons que vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique, dénommée « Bloctel » (www.bloctel.gouv.fr).
4. Consultez la Politique de confidentialité et acceptez les conditions générales de vente, les conditions générales d'utilisation du site internet, 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, puis confirmez votre réservation.
6. B&B HOTELS accusera réception de votre 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 vous pouvez envoyer une réclamation si vous le souhaitez.

4. Procédure d'enregistrement en ligne (« Check-in à distance »)

B&B HOTELS vous offre la possibilité de recevoir à l'avance le(s) code(s) d'accès de votre (vos) chambre(s) en procédant à un enregistrement en ligne aussi appelé « Check-in à distance ». Cet enregistrement en ligne vous 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 votre arrivée à l'hôtel, vous êtes invité par mail à vous enregistrer pour le check-in à distance.

Le lien d'enregistrement est également disponible sur le mail de confirmation de réservation ainsi que sur votre compte web accessible sur le Site.

Même si vous avez déjà laissé votre numéro de carte bancaire pour garantir votre réservation en ligne, vous êtes invité à saisir votre numéro de carte, la date de validité et le cryptogramme lors de l'enregistrement au check-in à distance pour cette fois, régler votre réservation. Vous validez la transaction par le 3D Secure. (Paiement sécurisé).

Vous ne serez débité qu'au moment effectif où le check-in sera généré soit le jour de votre arrivée entre 14h et 18h.

Si vous avez opté pour une réservation prépayée en ligne, il ne vous sera pas demandé de ressaisir votre numéro de carte bancaire.

Vous recevrez un mail (et sms si vous en avez fait la demande) entre 14h et 18h le jour prévu de votre arrivée à l'hôtel avec le numéro de votre chambre et son code d'accès.

Si vous n'avez pas reçu votre numéro de chambre et son code d'accès passé 18h le jour prévu de votre arrivée, vous devrez retirer votre 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 votre arrivée à l'hôtel.

Tout client 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.

Important, si vous souhaitez annuler :

- Avant 14h, conditions habituelles (sauf si réservation en non annulable, non remboursable),
- Après 14h, l'annulation pour la première nuit n'est plus possible.

Le reste du séjour reste annulable et remboursable, en fonction des conditions de votre réservation.

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

5. Se rétracter, annuler ou modifier votre réservation

Droit de rétractation : Il vous est rappelé que, s'agissant de prestations de services d'hébergement fournis à une date ou à une période déterminée, conformément à l'article L 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation, vous ne disposez pas du droit de rétractation prévu à l'article L 221-18 du Code de la consommation.

5.1. Annulation de votre réservation

Les réservations simples et garanties pourront être annulées avant 19 heures le jour prévu de votre arrivée.

Pour annuler sans frais une réservation simple ou garantie, vous devez :

- soit avertir directement l'hôtel concerné au plus vite ;
- soit contacter la centrale de réservation (numéro payant) ;
- soit cliquer sur le lien prévu à cet effet dans votre e-mail de confirmation de réservation.

Vous recevrez la confirmation de l'annulation. 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 19 heures le jour prévu de votre arrivée), l'hôtel vous facturera 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 les frais d'annulation (correspondant aux coûts internes de la procédure d'annulation à réaliser dans les systèmes et pour la remise en vente de la chambre). Les nuitées restantes déjà réglées seront annulées et remboursées par virement bancaire.

5.2. Modification de votre réservation

Pour toute prolongation de séjour, vous devez impérativement contacter la réception de l'hôtel avant 11 heures pour connaître la disponibilité des chambres. Si cette prolongation est possible, vous devrez aussitôt régler le montant correspondant à

vosre chambre, afin que l'hôtel vous communique un nouveau code pour vous y donner accès.

Pour toute interruption de séjour, vous devez impérativement prévenir la réception de l'hôtel avant 11 heures pour que l'interruption de votre 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 par l'envoi d'un chèque correspondant à ce montant ou au moyen d'un virement bancaire.

Si vous n'êtes pas dans l'enceinte de l'hôtel en France, vous pouvez 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).

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). Pour plus d'informations, référez-vous au paragraphe 2.3 Offres promotionnelles et/ou offres spéciales.

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

6. 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 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.

Dans le cas de réservations « non remboursables », visées à l'article 2.3, 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 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.

7. 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 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.

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 répercutés sur les prix indiqués à la date de facturation du séjour (à la date d'arrivée).

Les prix indiqués sur le Site sont valables sauf erreur grossière.

Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la réservation est effectuée par le client.

8. Paiement

Pour accéder à votre chambre, il vous faut avant tout la régler et la garantir via une préautorisation bancaire. Les cartes bancaires Visa Electron et Maestro et les cartes prépayées sont acceptées pour les préautorisations et le sont aussi pour votre règlement à l'hôtel.

Votre réservation peut être réglée à l'hôtel au moyen de chèques vacances (ANCV), y compris, dans la plupart des hôtels B&B, par ANCV e Connect. Le paiement par e-carte bleue ne vous est pas proposé pour la réservation et le paiement de votre séjour dans les hôtels B&B

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. Vous devez fournir votre numéro de carte de crédit/débit, la date d'expiration et le CVV (numéro de sécurité au dos de la carte).

Les paiements par chèques sont désormais refusés au sein de nos établissements.

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

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

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

Lors de votre arrivée à l'hôtel, vous pourrez demander une facture détaillée reprenant le prix total de votre séjour et incluant la taxe de séjour (le cas échéant) sous format papier ou dématérialisé selon votre convenance .

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 vous permettent de régler votre séjour dans les hôtels B&B. Si votre carte bancaire ne dispose que d'une piste magnétique, pour régler votre séjour chez B&B HOTELS, il vous faudra arriver impérativement à l'hôtel pendant les heures d'ouverture de la réception ou utiliser un autre mode de règlement.

9. Préautorisation bancaire

La préautorisation n'est possible que dans un nombre limité d'hôtel actuellement.

Lors de votre arrivée à l'hôtel, il peut vous être demandé de communiquer vos coordonnées de carte bancaire en cours de validité afin que l'hôtel procède à une demande de préautorisation auprès de votre établissement bancaire à titre de garantie.

La préautorisation à titre de garantie est nécessaire en accueil afin de finaliser votre check-in. En cas d'échec de la préautorisation, l'accès à la chambre sera refusé.

Le montant de la préautorisation bancaire correspond à un montant forfaitaire de 100 euros visant à couvrir les éventuelles dégradations avérées de la chambre d'hôtel (usage de la cigarette, cigarette électronique ou protoxyde d'azote, atteinte portée aux détecteurs de fumée, dégradations des équipements et du mobilier de la chambre, etc.), l'éventuelle indemnité fumeur prévue par l'article 13, les vols d'équipements et de mobilier, ainsi que les éventuels frais supplémentaires (consommation du minibar, réservations de prestations additionnelles, etc.).

En tout état de cause, B&B HOTELS se réserve le droit de demander réparation de son entier préjudice résultant des éventuelles dégradations et vols non couverts par le montant forfaitaire préautorisé.

La demande de préautorisation constitue une réserve temporaire par votre établissement bancaire de la somme forfaitaire sur votre compte bancaire. Selon les établissements bancaires, la demande de préautorisation peut, à titre de garantie,

réduire temporairement le plafond de votre carte bancaire, ou apparaître comme un débit en attente.

Sauf rares exceptions, la demande de préautorisation n'entraîne pas de débit. Si la demande de pré-autorisation se traduit par un débit, la somme débitée sera automatiquement créditée par votre établissement bancaire en cas de solde positif en votre faveur.

A l'issue de votre séjour, il sera procédé à une demande de libération du montant préautorisé auprès de votre établissement bancaire, sauf si les hypothèses pour lesquelles elle a été demandée se réalisent.

Le délai de libération du montant autorisé est en principe de 24h. Ce délai peut toutefois varier selon votre établissement bancaire (48h jusqu'à 7 jours).

10. 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 via notre formulaire de contact disponible en cliquant [ici](#) dans les sept jours après la date de départ de l'hôtel.

A cet égard, nous attirons votre attention sur le fait que 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 d'éventuels dommages. A ce titre, toute réclamation d'un client 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. Vous devrez avoir pris soin en outre lors de votre séjour de signaler tout désagrément afin de limiter un éventuel préjudice.

11. Preuve et archivage

Tout contrat conclu avec le client correspondant à un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par B&B HOTELS pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation.

B&B HOTELS garantit à tout moment l'accès de cet écrit au client si celui-ci en fait la demande.

12. Responsabilité

B&B HOTELS ne peut être tenu pour 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 notamment lors de la saisie de sa réservation, du fait d'une défaillance du réseau internet ou en cas de refus de paiement de la banque du titulaire de la carte bancaire.

B&B HOTELS ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au Site. B&B HOTELS exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

13. Séjour à l'hôtel

Sauf mention contraire expresse, les chambres réservées peuvent être utilisées de 14 heures le premier jour de la réservation 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 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.

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

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre de manière raisonnable et conformément à sa destination. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera la direction de l'hôtel à demander au client de quitter l'établissement sans lui verser aucune indemnité ni pratiquer aucun remboursement (si un paiement a déjà été effectué).

Pour des raisons évidentes de sécurité et de confort, il est strictement interdit de fumer, de vapoter ou de consommer du protoxyde d'azote et autres substances du même genre 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 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.

En cas de vols des équipements et commodités (serviettes de toilette, literie etc.), et de dégradations avérées de la chambre d'hôtel, une indemnité forfaitaire dont le montant peut aller jusqu'au montant total de la préautorisation visée à l'article 9 sera débitée de votre compte bancaire. Cette indemnité vise à couvrir les frais de remplacement des équipements et commodités volés et de remise en état de la chambre, B&B HOTELS se réservant la possibilité de demander la réparation de son préjudice dans son intégralité.

Les hôtels B&B HOTELS proposent un accès Wi-Fi gratuit dont les conditions d'utilisation sont précisées dans la [Charte Wifi en France](#).

B&B HOTELS souhaite offrir la meilleure expérience possible à ses clients, de la réservation au départ et propose ainsi la garantie "Remboursé & Invité".

La garantie "Remboursé & Invité" est un service dédié au client visant à trouver une solution en cas de dysfonctionnement avéré dans sa chambre ou lors du buffet petit-déjeuner constaté durant le séjour. Le client devra venir signaler ce dysfonctionnement de suite concomitamment, à la réception de l'hôtel.

En cas de dysfonctionnement avéré durant le séjour et si aucune solution ne peut être proposée par l'équipe hôtelière sur place, le client peut formuler une demande au titre de la garantie "Remboursé & Invité" pour la première nuit de son séjour. Cette demande permettra le remboursement de la prestation concernée.

En complément de ce remboursement, B&B HOTELS offrira au client une invitation pour la gratuité de la prestation qui a fait l'objet du dysfonctionnement, à utiliser lors d'un prochain séjour. Seules les dépenses optionnelles éventuelles resteront à la charge du client.

La garantie "Remboursé & Invité" est applicable dans la plupart des hôtels B&B HOTELS en France, à l'exception des établissements spécifiquement exclus. La liste des hôtels non éligibles à cette garantie est disponible [sur la page web dédiée](#).

14. Délogement et force majeure

En cas de non-disponibilité de l'hôtel réservé, pour des raisons imputables à l'hôtel, ou en cas de force majeure, l'hôtel se réserve le droit de reloger totalement ou partiellement les clients 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 n'encourra pas de responsabilité en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au

Commenté [1]: Insérer le lien : en français : <https://www.hotel-bb.com/fr/services-france/garantie-rembourse-invite>.

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 le client dès que possible.

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

Lorsqu'un client utilise le site internet ou les applications mobiles de B&B HOTELS, notamment lorsqu'il effectue une réservation, B&B HOTELS met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. Toutes les informations utiles sont indiquées dans la « [Politique de Confidentialité](#) ».

16. Validité des Conditions Générales 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 à méconnaître les présentes Conditions Générales de Vente.

17. Règlement des litiges

Sans porter atteinte aux règles de procédure applicables, et conformément à l'article L.616-1 du Code de la consommation, B&B HOTELS communique au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation dont elle relève. , Le consommateur peut ainsi contacter MTV - MEDIATION TOURISME ET VOYAGE. Après avoir saisi le service client de B&B HOTELS 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 Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Adresse postale de saisine : MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80303 – 75823 PARIS CEDEX 17
- Email : info@mtv.travel
- Informations : <http://www.mtv.travel>

La saisine du Médiateur du Tourisme et du Voyage peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

Si vous souhaitez être informés sur les différents recours possibles en cas de litige, la Commission européenne met à votre disposition un espace d'aide aux consommateurs accessible via le lien suivant : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr.

18. Compétence et Droit applicable

Les présentes conditions générales ainsi que les relations entre le client et B&B HOTELS sont soumises au droit français pour les hôtels situés en France, sous réserve d'une disposition protectrice impérative.

En cas de litige, seuls les tribunaux français seront compétents.

Conformément aux dispositions de l'article 16, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le client est invité à contacter le service client de B&B HOTELS, et le cas échéant à mener une procédure de médiation facultative.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le client ou B&B HOTELS peut à tout moment se retirer du processus.

Dans l'hypothèse où la médiation échouerait ou ne serait pas envisagée, le litige ayant pu donner lieu à une médiation sera confié à la juridiction compétente.

19. 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 pour des réservations de dix (10) chambres maximum.

Elles sont susceptibles d'être modifiées et/ou complétées à tout moment. A ce titre, nous vous invitons à les consulter régulièrement.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

Les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente ne s'appliqueront pas aux réservations déjà réalisées sur le Site.

Conditions générales de vente mises à jour le 21 Juillet 2026.