

# Conditions Générales de Vente

## Hôtel ALL SUITES Besançon

### Article 1 – MENTIONS LEGALES

#### **- L'ENSEIGNE « ALL SUITES-APPART HOTEL »**

Exploité par la société MACACHA, « All Suites-Appart Hotel » est un nom commercial utilisé sous la marque ALL SUITES, déposée par le Groupe Patrice PICHET le 30/04/2007 et détenue par la Foncière Patrice PICHET.

Elle est protégée par la législation française et internationale applicable en matière de propriété intellectuelle du droit des marques.

#### **- LA SOCIETE**

MACACHA est une société spécialisée dans la location de logements meublés de type hôteliers et de loisirs.

Société à responsabilité limitée (S.A.R.L.) unipersonnelle, au capital de 10 000,00 EUROS, immatriculée au RCS de Besançon sous le numéro 533698783, MACACHA est domiciliée en cette qualité à Besançon (25) 17 avenue de Montboucons.

#### **- LE SITE INTERNET**

Le site "www.allsuites-apparthotel.com" est la propriété du Groupe Pichet qui en assure l'exploitation avec d'autres sociétés utilisatrices de la marque, à savoir MACACHA, GESTLAC, GESTOCEANIDES, GESTHOTEICH, GESTPARKWAY, GESTDUNKERQUE, GESTORLY et GESTSAINTEX, et se réserve le bénéfice de tous droits liés.

#### **• EDITEUR DU SITE**

Groupe PICHET – Service Webmarketing KARIBA

20-24 Avenue de Canteranne

33608 PESSAC Cedex

Tél : 05.56.47.07.00 / Fax : 05.56.47.77.25

#### **• HEBERGEUR DU SITE**

Data Center Neuf Cegetel

Technolac

Rue du Docteur Gabriel Peri

33000 BORDEAUX

#### **• DIRECTEUR DE PUBLICATION**

Monsieur Yann Goenvec, Directeur marketing et communication

### Article 2 – SERVICE D'HERBERGEMENT ET REGLEMENTATION

**2-1.** L'hôtel ALL SUITES BESANCON est un hôtel trois étoiles, proposant des chambres pour des séjours de plus ou moins longue durée, à titre professionnel ou de loisirs.

**2-2.** Tout client de l'hôtel ALL SUITES BESANCON est réputé avoir pris connaissance en cours du processus de sa location d'une chambre, des présentes Conditions Générales de Vente, et les accepter sans réserve.

A cet effet, il est présumé disposer de toutes les garanties liées à la capacité juridique de contracter.

Le réservataire est seul responsable du choix des conditions de sa location, que la réservation ait été faite pour son propre compte ou pour le compte et dans l'intérêt d'autrui ; celui-ci déclarant expressément à cet effet, par l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, ne pas agir à des fins frauduleuses.

Tout contrat de réservation portant sur la location temporaire d'une chambre au sein de l'hôtel ALL SUITES BESANCON est soumis à la réglementation hôtelière et celle visée à l'article 12 infra.

Le résident ne pourra se prévaloir des dispositions légales applicables au bail d'habitation, notamment quant à celles relatives au maintien dans les lieux ; toute domiciliation dans l'hôtel, à titre privé ou professionnel, étant strictement prohibée.

## **Article 3 – COORDONNEES DE L'HOTEL ET HORAIRES**

### **3-1. Situation – Liens contacts**

**Adresse :** 17 Av. des Montboucons à BESANCON (25000)

**Contacts :** Tél : 03.81.85.10.60. / Fax : 03.81.85.10.55 / Mail : [besancon@allsuites-hotel.com](mailto:besancon@allsuites-hotel.com)

### **3-2. Horaires**

L'hôtel ALL SUITES BESANCON est ouvert 24h/24 et 7j/7.

## **Article 4 – MODALITES DE RESERVATION**

La réservation d'une chambre au sein de l'hôtel ALL SUITES BESANCON peut être opérée directement auprès de la réception, sur place ou par téléphone, ou en ligne via le site « [www.allsuites-apparthotel.com](http://www.allsuites-apparthotel.com) » en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

La réservation du client n'étant valide qu'à réception d'une confirmation écrite émanant de l'hôtel, celle-ci sera établie selon deux critères : d'une part, les disponibilités d'hébergement pour le type de chambre et la période requises par le client, et d'autre part, le bon déroulement du processus de (pré)paiement du séjour (acompte ou règlement intégral du prix à la réservation - cf. article 7 infra).

Les étapes de la réservation sont les suivantes :

- Réservations sur place : la réception de l'hôtel remplira les conditions de réservation avec le client, incluant le type d'hébergement souhaité et la durée de séjour sollicitée ; un document sera signé le cas échéant (séjour soumis à contrat de location) par le réservataire, et donc opposable à son encontre en l'état, avec annexe(s).

Si le client effectue sa réservation pour le jour même, la remise des clés et l'entrée dans les lieux auront lieu en suivant, après acquittement par le client de la première nuitée au séjour.

- Réservations à distance par téléphone :

1. La réception de l'hôtel ALL SUITES BESANCON est joignable au numéro suivant : 03.81.85.10.60. (prix d'un appel local non surtaxé selon conditions tarifaires du fournisseur), ou auprès d'une centrale générale d'appels téléphoniques, à ce n° : 0 800 33 9000.
2. Le réceptionniste ou téléconseiller enregistre les coordonnées personnelles du client (comme nom, prénom, adresse, n° de téléphone, e-mail), le type de chambre et la période désirées, avec le cas échéant des prestations optionnelles supplémentaires de type petit-déjeuner, etc.
3. Le numéro de carte bancaire du compte à débiter pour la demande de location est demandé au client.
4. Le client reçoit en suivant dans un délai d'environ 24h, un e-mail (voire le cas échéant, un courrier ou un fax) de confirmation lui précisant que les critères de sa demande ont bien été enregistrés, et que sa demande est donc bien effective.

- Réservations à distance via le site internet « [www.allsuites-apparthotel.com](http://www.allsuites-apparthotel.com) » :

1. Un formulaire spécifique est à remplir en ligne par le client : avec par exemple ses nom, prénom, adresse, n° de téléphone, e-mail, le type de chambre et la période désirées, avec le cas échéant des prestations optionnelles supplémentaires de type petit-déjeuner, etc.
2. Le numéro de carte bancaire du compte à débiter pour la réservation doit être renseigné par le client.
3. Le client reçoit en suivant dans un délai de 24h, un e-mail de confirmation lui précisant que les critères de sa demande ont bien été enregistrés, et que sa demande est donc bien effective.

Dans les deux derniers cas (réservations par téléphone et internet), si la demande de réservation porte sur un séjour de plus d'5 nuitées, celle-ci ne sera valable qu'au prélèvement automatisé d'un acompte (cf. article 6 infra). A défaut, la demande de réservation ne pourra être enregistrée.

Pour les réservations effectuées à distance, le client recevra un nouvel e-mail (voire à titre exceptionnel en cas d'impossibilité, par courrier ou fax pour les réservations par téléphone) sous un délai de 72h suivant sa demande de réservation, lui indiquant si l'hôtel ALL SUITES BESANCON pourra ou non l'accueillir au regard des disponibilités pour le type de chambre et la période souhaitées. En cas d'indisponibilité de l'hôtel, la demande du client ne pourra être suivie d'effet et l'acompte, s'il en a réglé un, lui sera restitué : cf. article 7-1 infra.

Les réservations de groupe (c'est à dire les réservations portant sur plusieurs chambres avec ou sans location de salle de réunion, de service de restauration, etc., faites par une même entité dans le cadre de séminaires professionnels ou de séjours) font elles l'objet de Conditions Générales de Vente spécifiques, développées dans un livret propre.

## **Article 5 – GESTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**5-1.** Conformément à la loi n°78-17 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, et à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, les informations à caractère nominatif concernant les clients pourront faire l'objet d'un traitement automatisé exclusif par le Service Marketing KARIBA pour le compte de MACACHA.

Les données collectées et ultérieurement traitées par cette société sont celles que le client transmet volontairement dans le cadre de sa réservation, par téléphone ou via le formulaire d'inscription du site internet. Les données collectées automatiquement par le site sont l'adresse IP, à l'exclusion de toute autre.

Le client est informé que le site est susceptible de mettre en œuvre un procédé automatique de traçage (cookies).

Les données du client ne feront l'objet d'aucune communication à des tiers, sauf si celui-ci a expressément consenti au moment de son inscription, à une telle communication. Le client est toutefois informé qu'elles pourront être divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente ou encore, si cela s'avère nécessaire, aux fins, pour MACACHA, de préserver ses droits et intérêts ainsi que ceux d'ALL SUITES APPART HOTEL.

En vertu d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles, le client pourra s'adresser au gestionnaire du site, par voie postale, téléphone/fax ou e-mail, à l'adresse et aux liens suivants :

Groupe PICHET – Service Marketing KARIBA  
20-24 Avenue de Canteranne  
33608 PESSAC Cedex  
► Tél : 05.56.47.07.00 / Fax : 05.56.47.77.25.

En cas de rectification, il sera adressé au client sur demande, une copie des informations rectifiées.

Les données du client sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités visées aux présentes.

**5-2.** Le traitement automatisé d'informations, y compris la gestion des adresses e-mail des utilisateurs du site a fait l'objet d'une déclaration préalable à la Commission Nationale Informations et Libertés (C.N.I.L.), qui en a délivré récépissé le 18/05/2011, sous le numéro **1507776**.

## **Article 6 – PRIX**

Les prix affichés sont indiqués en euros, au taux légal en vigueur au jour de l'enregistrement de la demande de location ; sous couvert de l'application éventuelle de frais de change pour les réservations effectuées depuis les pays situés hors zone euro.

Ils ne comprennent que la mise à disposition d'une chambre avec eau et électricité (éventuellement en plus : télévision, wifi...). Ils n'incluent pas la taxe de séjour et les services en option.

Les tarifs des chambres et autres services sont revus et applicables au 1er Janvier de chaque année.

Consultables à tout moment par les clients, ils sont affichés dans l'hôtel et sur le site internet « [www.allsuites-apparthotel.com](http://www.allsuites-apparthotel.com) ».

La grille tarifaire applicable sur l'année en cours est jointe en annexe des présentes Conditions Générales de Vente.

Celle-ci étant susceptible de révision en cours d'année, les prix vont varier selon que la réservation se situe en basse, moyenne ou haute saison.

Le prix contractuel est celui en vigueur au jour de la demande de réservation.

## **Article 7 – CONDITIONS et MODALITES DE PAIEMENT**

Pour être acceptée, la réservation devra être garantie par une carte de crédit émise par un institut réputé\* et en cours de validité, et/ou avoir fait l'objet d'un accord de crédit préalable avec ALL SUITES APPART HOTEL (suivant accord des centres bancaires afférents), et être précédée selon les cas du versement minimum d'un acompte.

Les paiements effectués directement à la réception de l'hôtel All Suites Besançon sont autorisés par espèces (sauf devises étrangères), chèque simple/chèque vacances agréés, ou carte de crédit. Les paiements à distance (via renseignements téléphoniques ou site internet) ne sont autorisés que par carte de crédit.

Pour les réservations à distance, les paiements sont réalisés par le biais du système sécurisé Paybox (module multi banques), qui utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer), de telle sorte que les informations bancaires transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Par ce système, le compte du client est débité automatiquement sur autorisation de la banque, celle-ci déterminant si le compte à débiter est ou non suffisamment provisionné.

La première nuitée étant facturée à l'arrivée du client, un prépaiement pourra néanmoins être exigé à la réservation selon la durée envisagée :

- pour tout séjour de 1 à 5 nuitées : la facture correspondante à la première nuitée sera réglable en totalité (dès le jour de la réservation si celle-ci est effectuée sur place auprès de la réception de l'hôtel.  
Pour les réservations à distance (par téléphone ou internet), qui sont soumises à la communication par le client de son numéro de carte de crédit, il n'y aura que prise d'empreinte de cette dernière sans prélèvement bancaire automatique lors de la réservation. La première nuitée sera facturée à l'arrivée du client.
- pour tout séjour de 6 à 29 nuitées : un acompte de 30% du prix total de la location sera exigé. Il sera réglable à la réception de l'hôtel pour les réservations effectuées sur place, ou prélevé sur le compte bancaire à débiter pour les réservations à distance ;

\*Les cartes de crédit acceptées sont les suivantes : Carte bleu, Visa, MasterCard, et Cartes privatives de type American Express, Diners, JCB, Aurore.

### **7-1. Versement d'un acompte à la réservation**

Le montant de l'acompte, qui correspondra à 30% du prix total du séjour est exigible au jour de la réservation.

Il sera automatiquement prélevé suivant communication par le client du numéro de la carte de crédit du compte bancaire à débiter. Sauf erreur technique ou impossibilité de mener à bien la transaction du fait d'un défaut d'approvisionnement du compte bancaire concerné, la demande de réservation sera validée concomitamment à l'aval du système Paybox susvisé.

En cas d'impossibilité de prélèvement de l'acompte requis, la réservation ne pourra être enregistrée.

Pour les réservations à distance par téléphone ou via le site internet « [www.allsuites-apparthotel.com](http://www.allsuites-apparthotel.com) » : suivant réception de l'autorisation bancaire de prélèvement de l'acompte dû, le client recevra, sous le délai de 24h, un e-mail (voire à titre exceptionnel en cas d'impossibilité, par courrier ou fax pour les réservations par téléphone) lui confirmant que sa demande de location est effective.

Le montant de l'acompte ainsi prélevé s'imputera sur le montant total de la facture que le client sera ensuite amené à régler à la réception de l'hôtel au moment de son entrée dans les lieux.

En cas d'annulation de la réservation (cf. article 9 infra) :

1. du fait du client, le versement effectué lui sera ou non restitué suivant les délais de son annulation auprès de l'hôtel ;
2. du fait de l'hôtel, en raison d'indisponibilité du type de chambre souhaité pour la période visée par le client, l'acompte sera intégralement restitué à ce-dernier sous un délai de 30 jours au plus suivant l'indication de son annulation auprès de l'hôtel ALL SUITES BESANCON.

### **7-2. Règlement du solde de la location**

Pour tout séjour de 1 à 5 nuitées au sein de l'hôtel ALL SUITES BESANCON, le prix de la première nuitée du séjour sera facturé en totalité par la réception à l'arrivée du client.

Pour tout séjour compris entre 6 et 29 nuitées, le client sera tenu au règlement de la facture correspondante, minoration faite du montant de l'acompte déjà versé à la réservation.

Dans les cas où il a été convenu que le paiement du séjour d'un client serait effectué par une société ayant contracté un accord commercial avec ALL SUITES APPART HOTEL ou MACACHA, le client sera en cas de défaillance de cette société, tenu personnellement au règlement en question.

S'agissant des prestations en option (telles que petit-déjeuner par exemple), leur règlement sera exigé par la réception en fin de séjour.

En cas de défaut de paiement par le client de tout ou partie des prestations dont il a bénéficié durant son séjour au sein de l'hôtel ALL SUITES HOTEL, MACACHA se réserve le droit de rechercher sa responsabilité en engageant toute procédure légale nécessaire au recouvrement de sa créance, et au besoin de faire libérer la chambre sans préavis ni délai.

## **Article 8 – MODIFICATION DE RESERVATION**

Le détail de chaque réservation acceptée par l'hôtel ALL SUITES BESANCON sera conservé jusqu'au terme de la période de location.

Pour toute modification de réservation, le client devra se manifester directement auprès de la réception de l'hôtel, sur place ou par téléphone : cf. liens contacts à l'article 3-1 ; dans les délais suivants : jusqu'au matin 12h le jour j pour les séjours d'une nuitée, au moins 24h à l'avance pour les séjours compris entre 2 et 5 nuitées, et au moins 48h à l'avance pour tous séjours de 6 nuitées ou plus.

Sous réserve de disponibilités et à la discrétion de l'hôtel, la durée du séjour pourra être revue à la baisse ou prolongée, avec variation du prix en conséquence. Etant ici précisé que si cette modification est sollicitée par le client en cours de séjour, l'hôtel n'a pas l'obligation de le maintenir dans la même chambre.

En cas de départ anticipé du client par rapport à la date prévue à la réservation, celui-ci devra en aviser la réception à l'avance, en prenant connaissance du nouvel ajustement tarifaire de sa location dans les délais précités.

La facturation du client sera revue en conséquence, et le prix applicable sera celui correspondant à la durée du séjour ainsi réévalué.

Les réservations ne sont en aucun cas susceptibles d'échange ou de revente à un tiers, pour quelque motif que ce soit.

## **Article 9 – RETRACTATION - ANNULATION DE RESERVATION ET NON PRESENTATION A LA LOCATION**

En vertu de l'article L120-20-1 du Code de la Consommation, les réservations de séjours en hôtels de type ALL SUITES BESANCON, ne sont pas soumises au délai légal de rétractation de 7 jours ; la réservation d'une chambre pouvant notamment s'opérer pour le jour même.

Un délai maximal d'annulation est toutefois ici prévu de manière conventionnelle : délai de prévenance de la part du client jusqu'au matin 12h du jour d'arrivée pour les séjours d'1 nuitée, d'au moins 24h avant le début du séjour pour ceux compris entre 2 et 5 jours, et d'au moins 48h avant le début du séjour pour ceux de 6 nuitées et plus.

Dans le respect de ces délais, le client ne sera contraint vis-à-vis de l'hôtel ALL SUITES BESANCON, à aucune pénalité :

- pour les réservations d'1 nuitée : le montant de la facture déjà réglée sur place sera remboursée au client dans un délai de 30 jours ouvrés au plus suivant le moment de l'enregistrement par l'hôtel de sa demande d'annulation.  
Et celles effectuées à distance ne feront l'objet d'aucune facturation.
- dans les autres hypothèses de réservations accompagnées du règlement d'un acompte, ce-dernier sera intégralement reversé au client (par chèque ou virement bancaire), dans un délai de 30 jours ouvrés au plus suivant la date d'enregistrement par l'hôtel de son annulation.

Cependant, pour toutes les annulations de réservations effectuées dans des délais moindres, l'hôtel, à titre d'indemnité :

- conservera l'acompte, dans les hypothèses où il est requis, sans possibilité de remboursement.
- appliquera une pénalité au client : pour les réservations d'1 à 5 nuitées, celle-ci sera d'un montant équivalent au coût de la location de la première nuitée.

Il s'ensuit que la facture déjà acquittée sur place auprès de la réception de l'hôtel ne sera pas remboursée, et que dans le cadre des réservations à distance, qui ont donné lieu à une prise d'empreinte de la carte de crédit, la somme ainsi considérée sera automatiquement prélevée sur le compte bancaire à débiter.

Ces conséquences d'annulation du fait du client seront applicables dans les mêmes conditions et modalités à son égard, si l'annulation intervient du fait de l'hôtel ALL SUITES BESANCON

Le défaut d'arrivée à date convenue en cas d'absence d'annulation, sera réputé être une « non présentation », qui impliquera également la conservation par l'hôtel de l'acompte versé à la réservation par le client, ou le prélèvement d'une pénalité, tel que précité.

La date effective d'annulation sera la date de réception de cette information par la réception de l'hôtel ; directement sur place ou par téléphone : cf. liens contacts à l'article 3-1.

## **Article 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT DURANT LA PERIODE DE LOCATION**

La chambre étant mise à la disposition du client dans un bon état d'entretien, celui-ci s'engage en contrepartie à user des lieux loués et de leurs éléments d'équipements en « bon père de famille ». Il devra restituer la chambre dans l'état où il en a pris possession au moment de son entrée dans les lieux.

Le règlement intérieur de l'hôtel ALL SUITES BESANCON, affiché sur place dès l'arrivée et consultable à n'importe quel moment durant toute la durée du séjour, étant opposable aux clients, devra être respecté en bon père de famille par chacun d'eux. Son non respect est une cause de rupture anticipée du contrat de location ; l'hôtel se réservant le droit de faire libérer la chambre en cas de manquement sérieux à l'une des conditions y définies.

Aussi, en cas d'anomalie, d'objets manquants ou dégradés, de son fait ou non, le client devra en informer la réception dès constat durant le séjour, ou le cas échéant au plus tard à son départ. A défaut d'information en ce sens, ce type de fait pourrait lui être reproché.

En cours de location, le client est avisé que le personnel de l'hôtel a la possibilité en tant que de besoin, de pénétrer à tout moment dans la chambre pour en assurer l'entretien, mais aussi plus généralement pour des raisons graves de sécurité.

En aucun cas le client ne pourra ni ne devra changer le système d'accès à la chambre.

Tout manque ou dommage/dégradation causé(e) dans la chambre du fait du client, lui sera facturé.

#### **Article 11 – RESILIATION SANCTION - NON RENOUVELLEMENT DU FAIT DU CLIENT**

La location sera résiliée de plein droit, sans formalité et sans délai, en cas d'inexécution par le client de l'une quelconque de ses obligations, ou de comportement anormal et/ou inapproprié de nature à perturber le séjour des autres clients de l'hôtel.

Le client devra immédiatement quitter les lieux et pourra être expulsé, au besoin avec le concours de la force publique.

#### **Article 12 – RESPONSABILITE DE L'HOTEL**

L'hôtel ALL SUITES BESANCON qui répond aux exigences des dispositions des articles 1952 et suivants du Code Civil, relatives notamment aux dommages indirects, est tenue de la garantie de conformité des services proposés, en vertu des articles L212-1 et suivants du Code de la consommation (sous réserve des photos et autres reproductions graphiques présentées sur le site internet « [www.allsuites-apparthotel.com](http://www.allsuites-apparthotel.com) » qui n'ont pas valeur contractuelle).

Sa responsabilité ne pourra cependant être engagée en cas de non réalisation ou de mauvaise réalisation des conditions de réservation ou de location liée à des cas de force majeure, au fait d'un tiers ou au client lui-même.

En cas de réclamation, le client pourra se manifester soit directement auprès de la réception de l'hôtel, soit par téléphone, soit par écrit via e-mail ou fax : cf. liens contacts à l'article 3-1.

#### **Article 13 – REGLEMENT DES LITIGES**

De manière générale, en cas de litige entre les parties, à l'issu duquel toute tentative préalable de règlement amiable aurait échoué, celui-ci pourra être tranché par la voie judiciaire ; les présentes Conditions Générales de Vente étant régies par le droit français, en considération de la réglementation applicable en la matière.

En cas de non-respect ou de violation manifeste des dispositions susvisées par le client, celui-ci s'expose à des sanctions civiles et/ou pénales, au titre desquelles la Société exploitante de l'hôtel (MACACHA) se réserve à toute fin utile, le droit de saisir la juridiction compétente ; qui sera par principe, celle du lieu de résidence de l'établissement (sauf attribution spéciale), nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou action en référé.

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions serait considérée comme illégale ou inopposable par une décision de justice, les autres resteront en vigueur et opposables.

#### TARIFS 2011 - HÔTEL ALL SUITES BESANCON

	Chambre simple	Chambre double	Suite Familiale 3 personnes	Suite Familiale 4 personnes
Tarif Semaine	55 €	65€	85 €	105 €
Tarif Weekend	49 €	60€	80 €	100 €