

# Conditions générales de vente

## Article 1 : APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations liées à l'hébergement et à l'organisation de réunions/séminaires/banquets et fournies par STAR LAND HOTEL. Elles sont adressées au Client en même temps que le devis, pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes conditions.

En cas de contradiction entre les dispositions figurant au devis signé par le Client et celles figurant aux présentes C.G.V., les dispositions du devis prévalent.

## Article 2 : CONFIRMATION DE RÉSERVATION

### 1/ SALLES

Le client doit confirmer sa réservation au plus tard 1 semaine avant la date d'option et retourner au STAR LAND HOTEL, un exemplaire du devis et des conditions générales de vente dûment daté et signé, revêtu de la mention « Bon pour accord » et de son cachet. Ces documents devront obligatoirement être accompagnés du paiement de l'acompte visé à l'Article 9 qui constitue une condition substantielle et déterminante de la réservation.

Seuls les clients « corporate » sont exempts de cette clause de versement d'acompte. Les conditions de règlement étant stipulées par l'accord tarifaire. Toutefois, ils sont tenus de fournir un bon de commande formel de leur entreprise au plus tard 1 semaine avant l'évènement.

Dans tous les cas, le client prendra la peine de s'entendre avec l'hôtel, au plus tard lors de la confirmation de réservation, sur tous les aménagements sollicités pour l'organisation de son évènement.

A défaut de bon de commande ou de versement de l'acompte à la date dite, cela signifie que le Client ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des espaces.

### 2/ CHAMBRES

La réservation des chambres peut être faite via le site, par téléphone ou par courrier. La chambre sollicitée est réservée selon disponibilité et le règlement se fait exceptionnellement lors du check in, pour les clients individuels.

Pour des réservations de groupe, une avance minimum tel que stipulée à l'Article 9 est requise.

Pour les clients en compte, un bon de commande sera envoyé au plus tard 1 semaine avant la date prévue pour le check in, précisant toutes les conditions d'hébergement du client.

## Article 3 : ORGANISATION DE LA RÉSERVATION

### 1/ CHAMBRES

Le Client doit adresser par écrit (fax ou courrier) à l'Hôtel, la rooming list (liste nominative des participants à la convention et de l'attribution des chambres), au plus tard 1 semaine avant la date d'arrivée prévue. Les chambres réservées sont mises à disposition des bénéficiaires à partir de 15h le jour d'arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à 12h le jour du départ ; tout dépassement de ce délai entraînant forcément la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché ou d'un day use.

La prolongation du séjour est fonction de la disponibilité de chambres. Elle doit être sollicitée par le client, 48h à l'avance.

### 2/ COUVERTS

La validation de la cotation par le Client suppose que le nombre exact de couverts prévus pour chaque repas est acquis. La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'Article 5 des présentes conditions.

Il est important ici de préciser que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix.

### 3/ NO-SHOWS

Le client doit faire part de son annulation de réservation au plus tard 48h avant la date dite d'arrivée. Dans le cas contraire, les «no-shows» (prestations commandées non annulées) seront facturés au Client sur la base de 50% du montant total du séjour facturé.

### 4/ MISE A DISPOSITION DES ESPACES

Le Client devra informer l'Hôtel, au plus tard 72h avant la date de l'évènement, de modifications sensibles du nombre de participants à la manifestation. En tout état de cause, si le nombre de participants s'avérait inférieur au nombre prévu sur le devis, le Client pourrait se voir attribuer un autre espace que celui initialement prévu, pour des raisons inhérentes à la gestion de l'établissement. La facturation en sera conséquente également.

### 5/ MODIFICATION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS

La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'article 5 des présentes, qu'il s'agisse notamment d'hébergement, de restauration ou d'espaces loués.

Si le nombre de participants s'avérait supérieur au nombre indiqué sur le devis, la mise à disposition des espaces ne sera confirmée qu'après réception du complément d'acompte correspondant au différentiel de réservation.

## ARTICLE 4 : MODIFICATION DES PRESTATIONS

Toute demande de modification des prestations par rapport au devis accepté doit être adressée par écrit à l'Hôtel.

Faute d'acceptation écrite de la part de l'Hôtel dans les 4 jours suivant la réception de la demande, le contrat est réputé perdurer selon les termes et conditions déterminés dans le devis accepté par le client.

## ARTICLE 5 : ANNULATION

La facturation étant faite sur la base des prestations commandées, le Client est invité à prêter la plus grande attention aux conditions d'annulation ci-après. Les annulations, de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être adressées par écrit à l'Hôtel.

### 1/ ANNULATION TOTALE

Le changement de date de la manifestation est considéré comme une annulation totale et donne lieu à l'application des conditions d'annulation.

Est également une annulation, le défaut de paiement de l'acompte contractuel. En cas de non-respect des échéances de paiement, l'hôtel aura la faculté d'exiger du client le paiement immédiat du solde de la manifestation, le règlement du client devant parvenir à l'hôtel dans les 8 jours courant à compter de la date de la demande écrite de l'hôtel. A défaut de règlement dans ce délai, la manifestation sera considérée comme annulée du fait du client.

En cas d'annulation totale, l'hôtel conservera l'acompte à titre de pénalité ou facturera le client comme indiqué ci après :

- plus de 30 jours avant la date de la manifestation: le montant du ou des acomptes prévus aux conditions particulières
- entre 30 jours et 7 jours avant la date de la manifestation : 85% du montant TTC des prestations réservées
- moins de 7 jours avant la date de la manifestation : 100% du montant TTC des prestations réservées.

### 2/ ANNULATION PARTIELLE

Une annulation partielle correspond à une réduction du montant du devis quelle qu'en soit l'origine : diminution de la durée de la manifestation, du nombre de personne et/ou des prestations commandées. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues aux conditions d'annulation totale.

### 3/ RÉVISION DES CONDITIONS

Toute demande d'annulation totale ou partielle doit être signifiée par écrit à l'Hôtel.

## ARTICLE 6 : DÉLOGEMENT - RELOGEMENT

En cas de non disponibilité de l'Hôtel, ou en cas de force majeure, celui-ci se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement les participants dans un Hôtel partenaire pour des prestations de même nature ; les frais inhérents au transfert restant à la charge de STAR LAND HOTEL, qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

### ARTICLE 7 : PRIX

Les tarifs sont exprimés en Francs CFA ; monnaie du Cameroun et pays où doit se dérouler la prestation. Les tarifs figurant sur le devis sont donnés pour une période courant jusqu'à une date d'option. Les tarifs confirmés sur le devis sont fermes pendant 1 mois à compter de la date d'envoi du devis au Client. Passé ce délai, ils sont susceptibles d'être modifiés en fonction des conditions économiques. Les tarifs applicables sont alors ceux en vigueur le jour de la réalisation de la prestation.

Les tarifs pourront être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire, susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc.

## ARTICLE 8 : MODALITES DE RÈGLEMENT

### 1/ ACOMPTES

Un acompte d'un montant de 50% (sauf dispositions différentes prévues au devis ou au contrat) calculé sur le total TTC de la manifestation doit être versé au moment de la confirmation de la réservation.

Cet acompte peut être porté à 100 % en fonction des impératifs de l'exploitation, des spécificités de la manifestation ou de circonstances exceptionnelles telles qu'événements internationaux, foires, expositions, etc.

### 2/ DÉLAI DE PAIEMENT

Le montant de cet ou ces acomptes est déduit de la facture finale (solde) sous réserve de l'application éventuelle d'indemnités d'annulation.

Sauf disposition contraire prévue au devis ou au contrat, les factures du solde sont établies par l'Hôtel, et sont payables au

plus tard :

- au moment du check in, dans le cas de réservation de chambres
- la veille de l'évènement.

Si le client souhaite bénéficier de délai de paiement, il devra fournir une garantie (dépôt espèces, chèque de garantie, par exemple).

En cas de désaccord sur une partie de la facture, le client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à signifier par écrit à l'Hôtel le motif de la contestation.

### 3/ RÈGLEMENT INDIVIDUEL

Le règlement des extras (blanchisserie, minibar, téléphone, etc.) et autres prestations réclamées individuellement à l'un ou plusieurs des participants, sera assuré directement par les participants concernés à la réception de l'Hôtel avant leur départ (paiement individuel). A défaut de règlement par un ou plusieurs participants de prestations réclamées en sus des prestations incluses au devis (extras, repas, ...), la facture sera adressée au Client qui s'engage à la régler au plus tard dans les 5 jours date de réception de la facture.

### 4/ DÉFAUT DE RÈGLEMENT

A défaut de paiement à l'échéance contractuelle, des pénalités de retard seront exigibles au taux de 10% l'an. Par ailleurs, une pénalité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera exigible en cas de recouvrement contentieux.

## ARTICLE 9 : MANIFESTATIONS & DECORATION

Toute installation effectuée par le Client devra être conforme aux prestations du cahier des charges de l'établissement ainsi qu'aux dernières prescriptions de sécurité en vigueur et devront être soumises à l'approbation préalable de l'Hôtel. Tout projet de décoration ou d'implantation de stands (et autres matériels de communication ou électriques...) devra être soumis à l'approbation du Responsable de l'Hôtel.

Le client s'engage à remettre en état originel, et à ses frais, les lieux occupés.

## ARTICLE 10: ENTREES PAYANTES

Le Client s'engage à déclarer par écrit adressé à l'Hôtel en même temps que le devis accepté et l'acompte, son

engagement de totale responsabilité quand la manifestation organisée dans les locaux de l'hôtel est assortie d'une entrée payante.

Dans ce cas, la perception du droit d'entrée doit s'effectuer à l'intérieur des locaux loués. En aucun cas le personnel de l'Hôtel ne doit participer à cette perception.

#### **ARTICLE 11: ASSURANCE - DÉTÉRIORATION - CASSE - VOL**

Le Client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou les participants.

Le Client fera son affaire de la souscription de toute police d'assurance (Dommages – responsabilité civile) qu'il jugera nécessaire. Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire (notamment par les participants ou leurs invités) et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux. En aucun cas l'établissement ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client ou les participants à l'occasion de la manifestation objet de la présente réservation.

#### **ARTICLE 12 : RECOMMANDATIONS**

Le Client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'Hôtel ; ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.

Le client ne pourra apporter de l'extérieur, aucune denrée alimentaire. Le Client s'engage à faire respecter par les participants et leurs invités l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif, l'accès à la piscine ou le fitness center. . .).

Le Client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

#### **ARTICLE 13 : 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 tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondation, grèves sans préavis, . . . Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

#### **ARTICLE 14 : BANQUET**

Si le Client souhaite apporter ses boissons, alors s'applique un droit de bouchon, qui sera facturé par bouteille.

Il est rappelé que les enfants qui pourraient participer à la manifestation sont placés sous la seule responsabilité des parents et/ou du Client.

Le Client ne peut, ni apporter la restauration pour l'événement que ce soit en tout ou en partie, ni emporter à l'issue du banquet une partie des denrées non consommées.

#### **ARTICLE 15 : RECLAMATIONS ET LITIGE**

Toute contestation et réclamation ne pourront être prises en compte que si elles sont formulées par écrit et adressées à l'établissement dans un délai maximum de 8 jours après la fin de la manifestation.

La loi applicable est la loi camerounaise. Les PARTIES s'obligent à tout mettre en œuvre pour trouver un règlement amiable à tout différend qui surviendrait dans l'exécution des présentes. A cette fin, elles disposent d'un délai de trente (30) jours calendaires suivant la notification par une partie à l'autre de l'objet du différend. Cette procédure est préalable à toute procédure judiciaire.

En cas d'échec de la procédure de conciliation amiable préalable obligatoire ou à l'expiration du délai susvisé, la partie la plus diligente pourra saisir les Tribunaux de Douala qui ont compétence exclusive en la matière.

#### **STAR LAND HOTEL SARL**

85, rue 1.225  
Dominique Savio primaire à Bonapriso  
B.P : 54 85 Douala - Cameroun  
Tél. : (237) 33 42 11 00 / 33 42 11 03  
53 07 49 49 / 53 08 70 70  
Fax : (237) 33 42 11 02  
E-mail: [reservations@starlandhotel.com](mailto:reservations@starlandhotel.com)  
[commercial@starlandhotel.com](mailto:commercial@starlandhotel.com)  
Site Internet: [www.starlandhotel.com](http://www.starlandhotel.com)