

## Hôtel Restaurant Spa

Ces conditions concernent les ventes effectuées en direct avec l'hôtel (par téléphone, courrier ou mail).

Pour les réservations effectuées en ligne sur les différents sites internet, vous référer aux conditions signalées sur le site de vente en ligne.

### Article 1 – Réservation

#### **1) Du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre, ou vacances scolaires, ou week-ends fériés, St Valentin ou Evénement (Vendée Globe) :**

La réservation ne devient effective et ne pourra être confirmée qu'à réception d'un montant d'arrhes :

- 1 nuit : 100% d'arrhes demandées à la réservation
- 2 nuits : 50% d'arrhes demandées à la réservation
- 3 nuits : 1<sup>ère</sup> nuitée en arrhes demandée à la réservation
- 4 nuits et plus : 30% d'arrhes demandées à la réservation

#### **2) Autres périodes :**

• Un numéro de carte bancaire vous sera demandé à titre de garantie. Une pré-autorisation sera effectuée à la réservation pour un montant d'une nuitée, ou deux nuitées dans le cadre de la réservation d'un séjour.

• Le week-end et jours fériés la durée de séjour minimum est de 2 nuits, ceci pour l'organisation de nos équipes et afin de vous garantir un service de qualité.

#### ➤ **A votre arrivée à l'hôtel :**

La Carte Bancaire ou American Express ayant servi à la réservation vous sera demandée à votre arrivée.

### Article 2 – Moyens de paiement

Les arrhes peuvent être versées par :

- Carte bancaire Visa, MasterCard (16 chiffres, date d'expiration, code à 3 chiffres à l'arrière de la carte)
- American Express (15 chiffres, date d'expiration, code à 4 chiffres sur le devant de la carte)
- Chèques vacances ANCV
- Virement bancaire

• **Règlement fin de séjour : les CHEQUES ne sont plus acceptés**

### Article 3 – Modification de réservation

A réception des arrhes, la réservation devient définitive ; toutes modifications de dates et/ou du nombre de personnes devront être signalées par écrit (courrier, mail, fax) et ne seront possibles qu'après accord de l'hôtel.

**Pendant le séjour :** pour toute interruption ou réduction de séjour quelles qu'en soient les raisons, les nuitées annulées seront facturées en totalité ; **tout séjour réservé est dû en sa totalité.** Dans le cas, où les nuitées annulées seraient relouées, l'hôtelier peut procéder au remboursement de celles-ci au tarif revendu. (Sauf si la situation sanitaire obligeait un retour au domicile au cours du séjour).

### Article 4 - Annulation

#### **Vacances Scolaires, week-ends fériés, St valentin, du 1<sup>er</sup> mai au 10 juin et du 26 au 30 septembre**

Annulation sans frais jusqu'à 5 jours avant la date d'arrivée, à J-5 les arrhes seront conservées.

*Exemple : réservation pour le 10 Juin, annulation sans frais jusqu'au 5 Juin à midi.*

En cas d'annulation partielle à J-5, les arrhes couvriront les nuitées annulées.

#### **En saison du 11 Juin au 25 Septembre ou Evénement (Vendée Globe) :**

Annulation sans frais jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée, à J-15 les arrhes seront conservées.

*Exemple : réservation pour le 20 Juillet, annulation sans frais jusqu'au 5 Juillet à midi.*

En cas d'annulation partielle à J-15, les arrhes couvriront les nuitées annulées.

#### **En dehors de ces périodes :**

Annulation sans frais jusqu'à midi la veille de votre arrivée, au-delà la 1<sup>ère</sup> nuitée serait prélevée.

*Exemple : réservation pour le 25 Mars, annulation sans frais jusqu'au 24 Mars à midi.*

#### **Non présentation :**

Sans nouvelles de la part du client à 10h le lendemain de la date d'arrivée prévue, la réservation sera annulée et facturée à 100%.

*Exemple : réservation pour le 10 Juin pour 5 nuits, sans nouvelles le 11 juin à 10h, réservation annulée et facturée pour 5 nuits.*

### Article 5 – Assurance annulation

Nous vous recommandons de souscrire notre garantie assurance annulation au forfait de :

- 16€ pour un séjour de 1 à 2 nuits (par chambre réservée)
- 29€ pour un séjour de 3 à 4 nuits (par chambre réservée)
- 39€ pour un séjour de plus de 5 à 6 nuits (par chambre réservée)
- 56€ pour un séjour de plus de 7 à 10 nuits (par chambre réservée)
- 89€ pour un séjour de plus de 11 nuits et plus (par chambre réservée)

Cette garantie assure le remboursement du montant des arrhes versées pour les motifs suivants :

- Accident, maladie ou décès de l'assuré, conjoint, ascendant ou descendant.
- Licenciement économique de l'assuré ou du conjoint survenu après la réservation.
- Préjudices graves atteignant la résidence principale (incendie, dégâts des eaux, vol, catastrophes naturelles)
- Problèmes de transport (train ou avion) liés à une grève, problème mécanique ou accident.
- Test PCR Covid-19 positif ou si vous êtes cas contact (avec justificatif)
- Confinement général français ou interdiction de se déplacer entre régions ou pays. Nous devons être prévenus de l'annulation au plus tard à 8H le jour prévu de l'arrivée.

Pour être recevable, l'annulation du séjour doit être notifiée avec des justificatifs par courrier en recommandé et uniquement pour les motifs précédemment cités ; des frais d'annulation de 15€ (par chambre annulée) seront déduits du remboursement (pas de frais concernant la situation liée au Covid-19). L'assurance annulation doit être réglée en même temps que les arrhes, nous vous ferons parvenir votre confirmation de réservation et d'assurance (courrier, mail ou fax).

### Article 6 - Réclamation

Après avoir saisi le service réservation et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)