Conditions générales de vente

Les présentes conditions de vente sont applicables à tous les clients de l'hôtel LES HAMEAUX DE LOZERE, pour la location des chambres et l'ensemble des prestations réalisées par l'établissement. Elles sont valables pour l'ensemble des réservations. Le montant de la taxe de séjour est susceptible de varier en fonction des dispositions légales en vigueur et l'hôtel répercutera automatiquement toute variation de cette taxe, sans que cela puisse faire l'objet d'une quelconque réclamation.

De même, toute variation officielle de la TVA sera automatiquement répercutée sur les prix de vente.

La pièce d'identité de tous les occupants de la chambre vous sera demandée lors de votre check-in.

PRIX : Sauf mention contraire affichée, les prix indiqués sont en euros, TVA incluse par chambre et par nuit, pour un nombre déterminé de personnes par chambre et pour la date choisie. Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (petit-déjeuner, demi-pension, parking...) ne sont pas incluses dans le prix.

TARIFS GROUPESET SEMINAIRE : sur demande.

RESERVATION : une proposition tarifaire envoyée par l'hôtel ne constitue aucunement un engagement, et s'entend sous réserve de disponibilité. Toute réservation sera considérée comme ferme et définitive après réception, par l'hôtel, des arrhes versées par le client, à hauteur de 30% du montant total de la réservation. Les arrhes ne sont pas remboursables. Elles ne peuvent être reportées sur un séjour ultérieur ou différent. Une fois les arrhes perçues par l'hôtel, une confirmation de réservation est envoyée au client. Aucun numéro de chambre ne sera confirmé à ce stade, les chambres étant attribuées discrétionnairement par l'hôtel le jour de l'arrivée.

OFFRE SPECIALE : les offres spéciales en vente sur le site internet de l'hôtel ou auprès de l'hôtel sont des offres en prépaiement non remboursable, non annulable, non modifiable et non cumulable.

Nous attirons votre attention sur le fait que pour ces offres promotionnelles pour lesquelles aucune annulation ou modification n'est possible en application de l'article L121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L121-21 n'est pas applicable. Dès la confirmation de la réservation, l'hôtel débiter votre carte à hauteur du montant total de votre séjour.

ARRHES: Sauf conditions particulières, les arrhes à verser représente 30 % des prestations réservées, à déduire de la facture.

Les arrhes pourront être réglées par les moyens suivants :

Débit de votre carte bancaire en Vente A Distance,

Chèque bancaire ou postal si réservation à plus de 30 jours,

Chèque vacances papier ou Connect,

Virement bancaire (IBAN exclusivement).

MODIFICATION DE RESERVATION: toute modification de réservation (changement de dates, raccourcissement de séjour), doit faire l'objet d'une demande auprès de l'hôtel et doit être confirmée par l'hôtel sous forme écrite, par courrier ou par e-mail.

MISE A DISPOSITION DES CHAMBRES: L'hôtel s'engage à mettre ses chambres à disposition du client à partir de 15 heures le jour de l'arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à 11 heures le jour de départ. L'hôtel s'engage à assurer la consigne des bagages de la clientèle en cas de départ tardif.

CHAMBRE :

Une chambre single est destinée à accueillir : 1 adulte.

Une chambre double ou chambre twin est destinée à accueillir : 2 adultes et éventuellement un bébé ;

Une chambre triple est destinée à accueillir : 3 personnes et éventuellement un bébé ;

Une chambre quadruple est destinée à accueillir : 4 personnes et éventuellement un bébé ;

Une chambre quintuple est destinée à accueillir : 5 personnes et éventuellement un bébé

Plusieurs types de chambres sont proposés par l'hôtel en fonction des disponibilités lors de la demande de réservation. Le type de chambre est confirmé uniquement lors de l'envoi de la confirmation de réservation, sous réserve de disponibilité. Pour une préférence au niveau de la disposition des lits, le client devra en faire la demande au moment de la réservation et sous réserve de disponibilité. Sans précision particulière les chambres seront attribuées selon les disponibilités et les lits préparés selon leur configuration par défaut dans la chambre. Lit pour bébé : La demande doit être faite au moment de la réservation, afin que l'hôtel puisse proposer une chambre pouvant accueillir un lit bébé. En cas de demande plus tardive, l'hôtel fera de son mieux pour satisfaire la requête de son client, sans toutefois pouvoir le garantir. La chambre d'hôtel n'est pas prévue pour y faire la lessive ou y prendre des repas. Certaines personnes viennent pour se reposer, aussi il est demandé à chaque résident d'être discret plus tard dans la soirée, la nuit, et aussi le matin. Merci donc à tous de faire attention aux bruits de voix, télévision, portes, etc… Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou le non-respect de nombre de personne maximum autorisé amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement.

INTERDICTION DE FUMER : en accord avec la loi du 1er Janvier 2008 l'intégralité de l'hôtel est non fumeur. Merci de respecter cette restriction, également, dans les chambres. Un montant forfaitaire de

150 € sera facturé, si vous fumez dans votre chambre, pour palier au nettoyage intégral des moquettes et tissus et afin d'éliminer les odeurs de tabac pour les occupants suivants. Nous vous remercions de ne pas jeter vos mégots par les fenêtres et par-dessus les balcons.

ANIMAUX INTERDITS : la présence d'animaux quel qu'ils soient chiens, chats, lapins ou autres n'est pas autorisée au sein de l'établissement. Si malgré cette interdiction un membre du personnel constate la présence d'un animal au sein de l'établissement un montant forfaitaire de 150 € sera facturé pour palier au nettoyage intégral des moquettes et tissus et afin d'éliminer les odeurs pour les occupants suivants.

DÉPART ANTICIPÉ : tout séjour commencé est dû dans son intégralité. La totalité des arrhes reste acquise à l'établissement en cas d'interruption du séjour. De même, le montant total du séjour réservé est dû dans sa totalité. Les départs anticipés et les prestations non consommées du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donnent droit à aucun remboursement ou réduction. Le solde du séjour, extra compris, sera facturé dans sa totalité. Nous attirons votre attention sur le fait qu'aucune assurance annulation n'est incluse dans nos tarifs.

ARRIVÉE TARDIVE : pour toute arrivée au delà de 20h devra impérativement être prévenue sous peine de ne pouvoir accéder à l'hôtel. Le petit déjeuner est servi au restaurant de l'hôtel de 07h00 ou 07h30 à 10h00. En cas d'arrivée avant et après 10h00 celui ci ne pourra être assuré. Le diner est servi au restaurant de l'hôtel de 19h à 20h30. En cas d'arrivée après 20h30 celui ci ne pourra être assuré.

ANNULATIONS : en cas d'annulation, les arrhes sont conservées dans leur totalité et sont non remboursables et non échangeables. Si l'annulation intervient moins de 8 jours avant la date d'arrivée, le montant facturé au client devra au moins couvrir la première nuit. À tout moment des frais peuvent être appliqués à hauteur de 50 euros.

NON PRÉSENTATION : en cas de non présentation l'hôtel se réserve le droit de conserver les arrhes et/ou de facturer au client une indemnité égale au montant de la première nuit et la réservation sera automatiquement annulée.

EVENEMENTS EXCEPTIONNELS: en cas d'évènements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger partiellement ou totalement les clients dans un hôtel de proximité et de catégorie équivalente sans supplément de prix. Les frais inhérents au transfert restant à la charge de l'hôtel qui ne pourra être cherché en paiement d'une quelconque indemnité.

CONDITIONS DE PAIEMENT : les factures sont établies et payables en monnaie locale. Le solde du séjour, est à régler le jour de l'arrivée. L'hôtel se réserve le droit d'effectué une empreinte de la carte de crédit à titre de garantie. En cas de défaut de paiement des extras lors du départ, l'hôtel se réserve le droit de prélever, sur la carte de crédit donnée en garantie, les sommes exigibles au titre de règlement de prestation, conformément à la loi. Un justificatif sera alors envoyé à l'adresse e-mail utilisée par le client à la réservation. Les frais de procédure engagés par l'hôtel pour recouvrir ses créances sont à la charge du client. Les règlements peuvent être effectués par carte bancaire, en espèces et par chèque vacances.

EXTRAS : les extras doivent être réglés à la caisse de l'hôtel par les clients.

RESERVATIONS MULTIPLES: le client s'interdit de conclure plusieurs contrats pour un même séjour auprès de plusieurs hôtels. Tout manquement à cette règle autorise l'hôtel à annuler le contrat unilatéralement, aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client.

MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE : les présentes conditions générales de vente sont modifiables à tout moment et sans préavis. L'acceptation et le respect de ces conditions de vente sont réputés acquis aussitôt les arrhes versées et/ou à réception de celles-ci.

LES COFFRETS-CADEAUX « BOX*» : observent les conditions décrites ci-dessus suivantes mais avec une annulation ou une modification sans frais uniquement sur demande écrite auprès de l'hôtel et effectuée à 10 jours au moins du début du séjour, toute demande intervenant dans les 10 jours précédant la date de début du séjour ne pourra donner lieu à aucune modification ni à aucun remboursement en cas d'annulation de la réservation ce qui aura pour conséquence la perte du ou des coffrets. Période de l'année ouverte aux coffrets : certains coffrets ne sont pas utilisables en juillet et août. En aucun cas les chèques cadeaux sont des modes de règlement, tout séjour avec une box doit avoir fait l'objet d'un accord préalable avec l'hôtel. *Wonderbox billet électronique ou E-Billet étant enregistré à la réservation et payé immédiatement par Wonderbox ne peuvent pas être annulé et par conséquence en cas d'annulation de la part du client à n'importe quelle date sont perdu pour le client sans possibilité de remboursement de la part de l'hôtel.

RESERVATION GROUPE OU SEMINAIRE :

Garantie de Réservation :

1/Chambre : le nombre exact de participants devra être confirmé avec la liste nominative au plus tard deux semaines avant la date de la réunion.

2/Couverts : le nombre exact de couverts devra être confirmé au plus tard deux semaines avant la date de la manifestation.

Ce sont ces nombres (chambres & couvert) qui serviront de base de facturation.

La Direction se réserve le droit d'annuler la réservation si des événements de force majeure ou de cas fortuits l'y contraignaient (grève, incendie, dégâts des eaux, ttc….

Conditions d'Annulation :

Toute annulation faite à moins de 60 jours de la date de la manifestation entraînera le non remboursement de l'acompte versé.

Pour toute annulation 24 heures avant la date d'arrivée des participants, ainsi que pour les « no-show », l'hôtel facturera la totalité des prestations réservées et annulées.

Extras :

Tous les extras (téléphone, bar, etc.) doivent être réglés sur place par chacun des participants avant leur départ. A défaut de règlement de ces prestations par les participants, ces sommes seront directement facturées au client qui est solidairement responsable de leur paiement.

Modalités de Règlement :

Le règlement des prestations se fera dès réception de la facture ou dans certain cas 1 semaine avant.

Clause Pénale :

A défaut de paiement dans le délai imparti ci-dessus, le client devra régler à compter du jour de l'échéance sans mise en demeure préalable, et sans préjudice de tous dommages et intérêts :

1/Une indemnité fixée à titre de clause pénale égale à 15%du montant TTC de la créance impayée,

2/Des intérêts moratoires d'un montant égal à 3 fois le taux légal.

3/Pour tous professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros par facture sera également due en cas de retard ou défaut de paiement.

Arrêt des Prestations :

En cas de non règlement total ou partiel de la part du client à l'une quelconque des échéances convenues, l'hôtel disposera de la faculté de suspendre de plein droit provisoirement ou définitivement, toute livraison de prestations sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts qu'il pourra être amené à formuler à l'encontre du client défaillant.

Recommandations:

L'organisateur s'oblige à n'inviter que des personnes dont le comportement ne soit susceptible, en aucune manière de porter préjudice à l'hôtel qui se réserve le droit d'intervenir si nécessaire.

Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boisson, ni aucune denrée alimentaire. Dans le cas de manifestations ayant un caractère d'exposition de matériels ou d'objets de valeur, nous conseillons à notre clientèle de bien vouloir souscrire à ses frais une assurance pouvant couvrir tout dommage que pourraient subir ceux-ci, quel que soit l'endroit où ces matériels seraient entreposés (couloir, chambre, salle de réunion, parking).

DEGRADATION : toute dégradation constatée dans les chambres ou dans les parties communes de l'hôtel, sera facturée sur la base du remplacement ou de la remise en état du ou des biens dégradés ainsi que la perte d'exploitation occasionnée.

RECLAMATION : toute contestation ou réclamation ne pourra être prise en considération que si elle est formulée par écrit et adressée par pli recommandé à l'hôtel dans un délai de 8 jours maximum, après le départ du client. L'hôtel relève du service Médiation Tourisme et Voyage (MTV). Après contact de notre équipe ou du service client de Best Western et sans réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, vous pouvez saisir le Médiateur de la MTV dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: *www.mtv.travel*

RGPD : Les informations personnelles que LES HAMEAUX DE LOZERE sera amené à traiter, et vous concernant, résultent de votre démarche en vue d'une réservation auprès de notre hôtel, ou en vue de la réception par nos soins de documentation. Ces données sont : Nom, Prénoms, Numéro de téléphone fixe ou portable, Adresse mail ou postale, Nom de la société, Age des enfants, La nature de la réservation : professionnelle ou personnelle. Ces données sont nécessaires aux traitements suivants : Réception de documentation sur l'hôtel et/ou son groupe, Réception d'un suivi via e-mails aux fins d'étude de satisfaction et/ ou de prospection ; Amélioration de notre suivi et service client ; Réservation d'un service en ligne ; Traitement de statistiques ; Comptabilité et gestion de notre hôtel ; Ces données sont utilisées par l'hôtel et par ses prestataires aux fins décrites ci-dessous. Conditions Générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller) et de ce fait collecte toute l'information nécessaire au dossier.

Ces informations ne sont ni vendues ni communiquées à des tiers et sont strictement réservées aux usages internes décrits ci-dessus.

La loi et notamment le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles vous donne à tout moment le droit de faire modifier les données ci-dessus, de même que le droit de vous les faire communiquer, de les effacer ou de les limiter dans le temps. Vous pouvez à cet effet utiliser l'une des procédures suivantes :

Formulaire de contact sur notre site web ;

Formulaires de suivi client qui vous sont envoyés avant, pendant et après votre séjour ; Envoi d'un e-mail à l'hôtel ; Envoi d'un courrier à l'hôtel.

ATTRIBUTION DE JURIDICTION : tout litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution du présent contrat, sera soumis à l'appréciation du Tribunal de Mende.

05/05/2024