



Les Roches Noires

*Hôtel & Spa*

Les Sables d'Olonne

# Conditions générales de vente

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 1er Mai au 30 septembre, week-ends et fériés, vacances scolaires ou Evénement (Vendée Globe, Ironman...) :

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 : 1ère 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 (pré-autorisation).

## **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 ou lien Stripe
- 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 partiel ou total de celles-ci (selon modalité de revente).

# Conditions générales de vente

## **Article 4 - Annulation sans assurance (assurance article 5)**

### **Vacances scolaires, week-ends et fériés, St Valentin, du 5 Avril au 6 Juin et du 21 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 2 Juin, annulation sans frais jusqu'au 28 Mai à midi.

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

### **En saison du 7 Juin au 20 septembre ou Evénement (Vendée Globe, Ironman...):**

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

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 1ere nuitée serait prélevée.

### **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

## **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.

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 et uniquement pour les motifs précédemment cités ; des frais d'annulation de 15€ (par chambre annulée) seront déduits du remboursement.

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)



Les Roches Noires

*Hôtel & Spa*

12 Promenade Clemenceau  
85100 LES SABLES D'OLONNE  
WWW.HOTEL-LESROCHESNOIRES.COM

Contact 0033 (0)2 51 32.01.71

[info@hotel-lesrochesnoires.com](mailto:info@hotel-lesrochesnoires.com)

[Réservation en ligne spa : ici](#)

[Réservation en ligne restaurant: ici](#)