

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 15 Juin au 15 septembre, ou week-ends d'Avril à Septembre inclus, ou week-ends fériés, St Valentin ou Evénement :

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 demande d'autorisation sera effectuée sur la carte mais aucun prélèvement)

#### Article 2 – Moyens de paiement

Les arrhes peuvent être versées par :

- Chèque bancaire à libeller à l'ordre de l'Hôtel Les Roches Noires
- 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

#### 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 quelques 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.

#### Article 4 - Annulation

##### Week-ends d'Avril à Septembre inclus (hors 15 Juin-15 Septembre), St Valentin et week-ends fériés :

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 15 Juin au 15 septembre ou Evénement :

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 1ère 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 :

- 10€ pour un séjour de 1 à 2 nuits (par chambre réservée)
- 20€ pour un séjour de 3 nuits et plus (par chambre réservée)
- 40€ pour un séjour de plus de 10 nuits (par chambre réservée)
- 60€ pour un séjour de plus de 20 nuits (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 en recommandé 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 saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)