

## **Résidence du Rougier**

**19 avenue de St Affrique**

**12360 Camarès**

**Tél 05 81 38 12 93**

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

#### Réservations

Il est recommandé à toute personne désireuse de loger à l'hôtel de réserver à l'avance. La réservation ne sera confirmée qu'à partir du moment où La Réception aura donné son accord. Les réservations effectuées sur des sites tiers sont soumises aux CGV de ces mêmes sites. Les réservations effectuées sur notre site sont effectives après avoir reçu le voucher de réservation numéroté. Sur notre site officiel, nous ne demandons ni acomptes ni arrhes pour les réservations de chambres.

#### Taxe de séjour

La taxe de séjour n'est jamais incluse dans le prix de la réservation. Elle est en vigueur dans la commune et payable sur place. Montant en vigueur en 2023 : 0,35€ par personne et par nuitée.

#### Annulation / modification

En cas de modification ou d'annulation de réservation, tout client est tenu de prévenir 48 heures avant la date d'arrivée. Faute d'avertir dans les délais ci-dessus, il devra payer comme s'il logeait. Toute location commencée est due en entier.

Les retards à l'arrivée ou les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à un remboursement.

En cas d'annulation ou de modification jusqu'à 2 jours (48 heures), ou 5 jours selon les modalités du tarif réservé, avant la date d'arrivée, l'hôtel ne prélève pas de frais (demande faite par email).

En cas d'annulation ou de modification tardive (moins de 48 heures, ou 5 jours selon les modalités du tarif réservé, avant la date d'arrivée), l'hôtel exige 100% du montant total de la réservation (demande faite par email).

En cas de non présentation, l'hôtel exige 100% du séjour et aura la possibilité de relouer la chambre. En cas de modification pendant le séjour l'hôtel exige 100% du séjour.

L'hôtelier a la possibilité de relouer une chambre sans délai dans les conditions suivantes :

Annulation par le client.

Modification de la réservation par le client.

Non présentation du client.

Erreur par le client lors de la prise de réservation, sur les dates, la quantité de chambres ou le type de chambre.

#### Accès aux chambres, départ et arrivée

Toute personne désireuse de loger à l'hôtel est tenue de faire connaître son identité et celle des personnes qui l'accompagnent.

A son arrivée, sauf accord de l'hôtelier, le client ne peut pas exiger d'occuper la chambre avant 16 heures. La location cesse à 11h00 (jusqu'à 14h00 avec un supplément de 30 €), quelle que soit l'heure d'arrivée du client. Un service de bagagerie permet aux clients de confier leurs bagages à la réception de l'hôtel.

Au moment de son départ, le client doit remettre la clé de sa chambre à la réception. En cas de perte ou de non retour de la clé de l'Hôtel à la fin du séjour, cette dernière sera facturée au client à hauteur de 30€

Il est formellement interdit au client d'emporter un objet quel qu'il soit appartenant à l'hôtel. S'il s'aperçoit d'une méprise et le renvoyer, sinon l'objet lui sera facturé.

### Animaux domestiques

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

### Groupes

Une réservation est considérée comme de groupe à partir de 5 chambres réservées. Un acompte de 50% du montant total de la réservation pourra être demandé au moment de la réservation pour confirmation. En cas d'annulation ou de modification jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée, l'acompte sera remboursé (hors frais d'annulations forfaitaires de 100€).

En cas d'annulation ou de modification au maximum 7 jours avant la date d'arrivée, l'acompte ne sera plus récupérable.

### Dégradations

Les chambres mises à la disposition de nos clients sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état. Nos clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de l'hôtel tout manquement.

En cas de problème de son fait, le client devra engager sa responsabilité civile. En cas de dégradation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du client, le montant des compensations sera facturé.

L'hôtel peut exiger en cas de dégradation volontaire ou involontaire de matériels, objets, meubles appartenant à l'hôtel le remboursement intégral avec une pénalité et dommages de 1000€ à 2000€.

L'hôtel peut exiger en cas d'inondation ou dégâts des eaux, volontaire ou involontaire, le remboursement intégral des dégâts causés. En cas de dégâts dans d'autres chambres le remboursement des nuitées des autres clients sera exigé.

L'hôtel peut exiger un forfait de ménage si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non convenable. En cas de détérioration de moquette, literie, sommier, l'hôtel exigera le remboursement des dégâts avec un forfait minimum de 1000€ pour remise en état et pour ne pas pouvoir relouer les chambres.

De manière générale le client devra régler les dommages causés directement à l'hôtel. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il causera pendant son séjour. Toutes nos chambres sont non-fumeurs. L'hôtel se réserve le droit de réclamer le montant d'une nuitée pour des frais

de nettoyage supplémentaires au client qui fume dans sa chambre. Si le client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter l'hôtel.

#### Réclamations

Toute réclamation sur la qualité des prestations fournies doit être présentée à l'hôtelier sur-le-champ.

#### Médiation à la consommation

Le Client est informé par l'hôtel de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

#### Acceptation du règlement et conditions générales de vente

Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations. Tout séjour entraîne l'acceptation des conditions particulières et du règlement intérieur de l'Hôtel. Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat.

EN CAS DE NON RESPECT PAR LE CLIENT D'UNE DE CES CONDITIONS, L'HÔTELIER SE TROUVERA DANS L'OBLIGATION D'INVITER LE CLIENT A QUITTER L'ETABLISSEMENT DANS L'INSTANT ET CE, SANS AUCUNE INDEMNITE.