

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Les présentes conditions générales de réservation s'appliquent à toute réservation effectuée sur le site Internet www.chateau-de-cavanac.fr hôtel de la sarl SEAR HOTEL & RESTAURANT "CHATEAU DE CAVANAC" - 11570 CAVANAC. Elles font partie intégrante du contrat. Les offres et les conditions générales présentées sont valables au jour de leur consultation. Elles sont périodiquement mises à jour, toutefois toute réservation prise sera honorée à la date du séjour dans les conditions spécifiées.

Vous pouvez réserver sur les sites www.chateau-de-cavanac.fr, par téléphone au 04 68 79 61 04 ou par e-mail infos@chateau-de-cavanac.fr jusqu'au jour de l'arrivée. Il n'y a pas de limitation à l'avance (sauf cas d'offres spéciales réservables avec un délai minimum) du moment que nous avons des tarifs et de la disponibilité renseignés.

Si vous réservez une chambre, elle vous est attribuée quelle que soit votre heure d'arrivée. Néanmoins, en cas d'arrivée après 20h*, vous devez contacter l'hôtel par téléphone afin que vous soit communiqué le cas échéant le code d'accès à l'hôtel ou que l'hôtel soit averti de votre arrivée tardive et prenne les dispositions nécessaires. Si vous ne le faisiez pas et que vous rencontriez un souci lors de votre arrivée à l'hôtel, l'hôtel ne seraient être tenu pour responsable.

Toute commande est garantie par carte de crédit, mais celle-ci n'est pas forcément débitée à la réservation.

AFFICHAGE DES PRIX

Tous les prix sont affichés en Euro (€) et en TTC, et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Certaines prestations peuvent faire l'objet d'un supplément. Les tarifs peuvent être soumis à d'éventuelles modifications n'engageant en aucun cas la responsabilité de l'hôtel. Le prix affiché est majoré d'une taxe de séjour payable sur place.

MOYENS DE PAIEMENT

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes VISA et Mastercard. La carte de crédit sert à garantir votre réservation. Aucun débit ne sera effectué en ligne à l'exception des cas cités ci-dessous. La totalité du montant du séjour devra être réglée directement auprès de l'hôtel.

La carte de crédit sera débitée immédiatement dans le cas suivant :

- Si la réservation est une offre spéciale, en pré-paiement immédiat, (cas des offres non modifiables et non annulables, par exemple). Dans ces cas, le montant prélevé en garantie s'élève à l'intégralité du séjour.

Dans tous les autres cas, vous réglerez votre séjour directement à l'hôtel. Ces informations sont clairement indiquées sur votre document de confirmation de réservation.

Même dans le cas de réservation dont le montant du séjour est débité à la réservation, certaines taxes, prestations ou extras sont à régler sur place. Le montant débité à la réservation ne comprend que les prestations payables à la réservation (certaines options peuvent être réservées mais sont à régler à l'hôtel uniquement) et la taxe de séjour se paye toujours à l'hôtel.

L'hôtel se réserve le droit de considérer votre réservation comme annulée, si les données de la carte bancaire, transmises pour la garantie de paiement ou pour le paiement, s'avéraient défectueuses. Le cas échéant, l'hôtel se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts.

L'HÔTEL ET LES PRESTATIONS

Le tarif petit-déjeuner enfant s'applique aux enfants jusqu'à 10 ans inclus, au tarif de 6 €.

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Pour avoir fumé en chambre l'hôtel vous facturera la somme de 180€ par nuit afin de nettoyer la chambre en question et la remettre en état.

Si les draps de piscine ou draps de bain/ lit sont emmenés par le client nous lui facturerons les vols en question.

Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 et doivent être libérées pour 12h00 le jour du départ. Un supplément pourra être facturé en cas de non respect de l'heure maximale de départ. En cas d'arrivée après 20h00, la réception devra être prévenue.

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtel à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement.

DÉLOGEMENT

En cas de non disponibilité de l'hôtel "CHATEAU DE CAVANAC" ou en cas de force majeure, ce dernier se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure, proposant des prestations de même nature. Le transfert sera alors à la charge de l'hôtelier qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité supplémentaire.

ARRHES OU ACOMPTES

Le montant et les conditions du versement de ces arrhes doivent être clairement expliqués au client par l'hôtel et doivent faire l'objet d'une acceptation du client avant toute transaction. Ces échanges doivent se faire exclusivement par écrit. Dans le cas de versement d'arrhes ou d'acomptes, la réservation ne devient ferme et définitive qu'après réception dudit versement par l'hôtelier. Le solde de la réservation sera réglé sur place directement auprès de l'hôtelier.

SYSTEME DE RÉSERVATION SÉCURISÉ SSL

Afin de garantir la sécurité de vos paiements en ligne, l'hôtel utilise le système de paiement sécurisé SSL (Secured Socket Layer) qui permet de protéger efficacement toutes vos données sensibles. Le protocole de sécurité SSL garantit ainsi la confidentialité des informations envoyées depuis votre navigateur vers le serveur web grâce à une méthode de cryptage des informations au moment de leur saisie à la validation de votre réservation.

Toutes les informations envoyées à notre serveur le sont dans le cadre d'une session SSL. Elles sont donc chiffrées et protégées contre toute divulgation à un tiers.

Vous pourrez reconnaître visuellement les zones sécurisées de notre site par le cadenas présent en bas de votre navigateur. L'adresse url de l'hôtel commence alors par https://, où le "s" signifie « secured ».

RÉCLAMATIONS

Toute réclamation liée à une réservation ou un séjour à hôtel doit être adressée à Sarl SEAR HOTEL & RESTAURANT "CHATEAU DE CAVANAC" - 11570 CAVANAC par lettre recommandée dans un délai de 15 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation.

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou si il n'a pas reçu de réponse 2 mois après le dépôt de sa réclamation, le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris, ou sur le site internet du Médiateur www.mcca-mediation.fr sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

FORCE MAJEURE

L'hôtel entend par force majeure, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités Gouvernementales ou publiques. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, les voyageurs supporteront seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Sarl SEAR HOTEL & RESTAURANT "CHATEAU DE CAVANAC" - 11570 CAVANAC

L'hôtel propose un accès internet en wifi. Le client utilisateur s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soit en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur, par un droit voisin tels que des textes, images photographiques, oeuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus

aux livre I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. L'établissement dispose d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment ainsi que du parking.

RESPONSABILITÉS

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux clients durant leur séjour.

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'hôtel. De ce fait l'hôtel peut demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes.

DROIT DE RÉTRACTATION

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la Consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la Consommation.

Les Conditions de Vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

ENVOI DE CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Pour toute réservation effectuée sur les sites Internet www.chateau-de-cavanac.fr vous recevrez un email de confirmation. Il vous sera envoyé à l'adresse email que vous aurez communiqué pendant la prise de votre réservation. Il vous incombe donc de vérifier la bonne réception de cet email et le cas échéant, de nous contacter si vous ne l'aviez pas reçu.

MODIFICATION DE RÉSERVATION

Les modifications de réservation (changement de dates de séjour, de noms, de nombre de personnes de type ou de nombre de chambres, etc.) sont autorisées, sauf sur les tarifs portant la mention « non

modifiable ». Elles sont soumises au respect des mêmes délais que les annulations (cf. paragraphe « Conditions d'annulation de réservation ») dans les cas où la modification porte sur l'annulation d'un certain nombre de nuitées de la réservation. En pareil cas, ce sont les règles relatives à l'annulation de réservation qui s'appliquent.

Pour toute modification, nous vous prions de vous adresser par e-mail pendant les heures d'ouverture à infos@chateau-de-cavanac.fr ou par téléphone au : 04 68 79 61 04 ou par fax au 04 68 79 79 67 (depuis la France) ou +33 4 68 79 79 67 (depuis l'étranger) en vous munissant au préalable de votre numéro de confirmation de réservation. Horaires d'ouverture de la réception de l'hôtel : du lundi au dimanche de 7h30 à 20h00.

ANNULATION DE RÉSERVATION

Voici la marche à suivre pour annuler une réservation :

- Dans le cas d'une réservation où la carte de crédit n'a pas été débitée :

Pour toute annulation de réservation, nous vous prions de vous adresser par e-mail pendant les heures d'ouverture à infos@chateau-de-cavanac.fr ou par téléphone au 04 68 79 61 04 depuis la France (+ 33 4 68 79 61 04 depuis l'étranger) ou par fax au 04 68 79 79 67 (depuis la France) ou +33 4 68 79 79 67 (depuis l'étranger) en vous munissant au préalable de vos informations de réservation. Horaires d'ouverture de l'hôtel :

Du lundi au dimanche de 7h30 à 20h00.

- Dans le cas d'une réservation où la carte de crédit a été débitée en ligne :

La procédure à suivre est exactement la même mais nous vous demandons dans tous les cas d'envoyer un e-mail à infos@chateau-de-cavanac.fr (même si vous procédez à l'annulation par téléphone), afin que le service compétent puisse procéder, si besoin, au remboursement.

En cas de litige sur la date d'annulation, c'est la preuve écrite que nous pourrions trouver ou que vous pourriez fournir qui fera foi (preuve d'envoi d'un email par exemple, avec mention de la date et de l'heure).

CONDITIONS D'ANNULATION DE RÉSERVATION

Si vous annulez votre réservation, nous appliquerons nos conditions d'annulation, à savoir :

Jusqu'à 48h avant l'arrivée sans frais, sinon le tarif d'une nuit sera prélevé à 100%.

Pour les réservations garanties par arrhes ou acompte, quel que soit le délai d'annulation, le remboursement de tout ou partie de la somme versée par le client est laissé à l'appréciation de l'hôtelier. L'hôtel aura préalablement prévenu le client de ses conditions sur ce point.

FACTURATION EN CAS D'ANNULATION TARDIVE OU DE NO SHOW

En cas d'annulation tardive (hors des délais d'annulation sans frais) ou de no show, l'hôtelier aura la possibilité de débiter la carte bancaire que vous aviez donnée en garantie de la réservation. Une facture pourra vous être délivrée sur demande. Si l'hôtel était dans l'impossibilité de débiter cette carte, l'hôtel pourrait être amené à vous contacter pour que vous puissiez nous délivrer les coordonnées d'une autre carte bancaire ou nous faire parvenir un paiement par chèque.

En cas de force majeure, l'hôtelier peut ne pas tenir compte des délais requis pour la modification et l'annulation sans frais. Il peut décider de ne pas appliquer de pénalité. Dans ce cas il est en droit de demander au client un justificatif expliquant ce cas de force majeure.

Je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'avoir passé ma réservation. Dès lors, ma réservation entraîne mon entière adhésion aux conditions générales de vente de Sarl SEAR HOTEL & RESTAURANT "CHATEAU DE CAVANAC" et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.