



Hôtel - Spa - Restaurant



## Conditions générales de vente

### Objet et champ d'application

**Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations faites en direct ou via notre site Internet ou par tout intermédiaire.**

**Toute réservation effectuée suppose l'acceptation des Conditions Générales de Vente et le respect du règlement intérieur de l'hôtel.**

### Occupation des chambres

Les arrivées, Check-in, se font à partir de 16H00 le jour de votre réservation.

Les départs, Check-out, se font de 7h30 jusqu'à 11H00.

Toute personne séjournant dans l'établissement, doit présenter une pièce d'identité valide au check-in. A défaut, l'Hôtelier peut refuser de lui louer une chambre et/ou annuler la réservation qu'il avait effectuée sans indemnité.

Vous pouvez solliciter la réception pour étudier la possibilité d'une arrivée plus tôt. Merci d'obtenir par mail la confirmation de notre établissement. Si vous désirez profiter un peu plus de votre chambre jusqu'à 13 H et uniquement en accord avec la réception, un extra de 30 € vous sera facturé.

Toute réservation est nominative au nom et pour le compte du Client et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Le Client ne peut introduire dans la chambre des tierces personnes non connues par l'Hôtel sans autorisation de ce dernier.

L'accès aux chambres doit être laissé au moins une fois par jour afin que le personnel de l'Hôtel puisse y effectuer le ménage, sauf demande expresse du Client. La non-exécution du service de ménage, à la demande expresse du Client, ne pourra donner lieu à aucun dédommagement.

Compte tenu de la réglementation relative à la sécurité incendie, le Client ne peut réserver une chambre pour un nombre de personnes supérieur à celui prévu et/ou faire occuper la chambre par un nombre de personnes supérieur à celui pour lequel elle est prévue par la réservation ou par la Loi en vigueur.

**N'oubliez pas de nous remettre la clé de chambre à votre départ.**

### Prix

Sauf mention contraire affichée, les prix indiqués sur le site ou dans l'hôtel sont exprimés en euros, TVA incluse, par chambre et par nuit, pour un nombre déterminé de personnes par chambre et pour une date choisie.

Sauf mention contraire, les prestations complémentaires (Petit déjeuner, repas, bar...) ne sont pas incluses dans le prix.

Sauf mention contraire explicitement précisée, les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les prix. Elles sont à régler sur place et de 1,65€ par jour et par personne pour l'année 2022 et de 2,64€ à partir du mois de janvier 2023.

Afin de garantir sa réservation au client, l'hôtel demande au client de lui communiquer son numéro de carte bancaire, ainsi que la date d'expiration et le cryptogramme à titre de garantie.

Le règlement du séjour et des extras se fait à l'accueil, au moment du départ.

Les moyens de règlements acceptés sont : espèces ou carte bancaire.

## Clés et accès

La/les clef/s d'accès à la chambre est/sont attribuée/s personnellement, il convient d'y veiller et de signaler à la réception de l'Hôtel immédiatement toute perte ou disparition. Toute perte de clef sera automatiquement facturée au client d'un montant de 70€ ; dans le cas d'un oubli, il vous revient de renvoyer à vos frais la clef à notre adresse postale et de nous en informer dans les plus brefs délais afin d'éviter la facturation.

Le Client ne doit pas confier sa clé de chambre à un tiers et doit la restituer le jour du départ.

Le Client doit veiller à ce que la porte de chambre soit bien fermée avant de quitter ladite chambre ou de se coucher.

Le Client n'introduit dans l'Hôtel aucune personne étrangère à celui-ci, notamment par les accès dérobés (accès garage, porte de nuit, etc.), sans l'accord de l'Hôtel. Toute personne accédant à l'Hôtel doit se présenter à la réception.

## Enfants et lits d'appoint

Les enfants mineurs ne peuvent séjourner seuls dans une chambre. Il est rappelé conformément aux conditions générales de vente que les mineurs doivent être munis d'une pièce d'identité personnelle. Si l'accompagnateur adulte n'est pas le responsable légal du mineur, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale des parents de l'enfant. Les enfants sont sous l'entière responsabilité de leurs parents ou de leurs accompagnateurs majeurs. Tout dommage ou nuisances causées volontairement ou involontairement devra être acquitté par la personne ayant réservé la chambre, sauf à celle-ci d'établir une cause externe.

Sur réservation uniquement, des lits parapluies ou lits supplémentaires pourront être fournis dans la mesure du possible et dans le respect du nombre de personnes prévues par chambre par la réservation ou par la Loi.

Ils donneront lieu à une facturation supplémentaire d'un montant de 30€ par jour pour un lit supplémentaire et 15€ pour un lit parapluie.

## Animaux

L'Hôtel accueille bien volontiers les chats et chiens à condition qu'ils soient tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement, qu'ils soient à jour de leurs vaccinations et traitements antipuces, étant précisé que l'Hôtel peut refuser d'accueillir toute race d'animal de compagnie ou autre susceptible de présenter un risque de sécurité pour les autres occupants, l'appréciation de ce risque étant laissée à la discrétion de l'Hôtelier.

Afin de garantir la tranquillité de chacun, les animaux ne doivent être laissés seuls sans surveillance. Ils ne doivent, par ailleurs, pas faire entrave à la bonne exécution du service de ménage et être signalés au moment de la réservation.

L'accueil d'animaux domestiques donnera lieu à la facturation de 15 euros par jour par animal.

Tout dégât occasionné par les animaux entraînera une facturation de 200 euros.

## Piscine

Notre piscine est accessible en saison de mai à septembre si le temps le permet. Les enfants sont sous la responsabilité des adultes qui les accompagnent. Si vous le souhaitez nous mettons à votre disposition une serviette de bain. Celle-ci sera inscrite sur votre chambre et vous la conserverez toute la durée de votre séjour (changer après 72 H à votre demande). Elle devra être remise à la réception. Si vous souhaitez la conserver en souvenir, un extra de 35 € vous sera facturé même après votre départ.

## Petits déjeuners

Les petits-déjeuners sont servis sous forme de buffet,  
du Lundi au Dimanche de 8 H à 9 H 30, tarifs :

Adulte et plus de 12 ans 17,90 €

Enfant jusqu'à 11 ans : 12 €

Enfant de moins de moins de 3 ans gratuit

Room service 6 €/personne (possible uniquement dans les chambres de l'hôtel)

## Restaurant

Les repas sont servis de 12 H à 13H15 et de 19H à 20H30

Room service 6 €/personne (possible uniquement dans les chambres de l'hôtel les soirs d'ouverture de notre restaurant bistronomique).

## Codes

Vous disposez d'un code accès WIFI qui vous est remis sur votre confirmation de réservation ainsi que dans votre chambre.

Notre réception n'étant pas ouverte la nuit, vous disposez d'un code d'accès qui vous est remis sur votre confirmation de réservation ainsi que dans votre chambre, ce code vous permettra de rentrer dans l'hôtel entre 22h et 8h.

## Tabac/vapotage

Nous informons notre aimable clientèle que notre établissement est entièrement NON FUMEUR. Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif. L'interdiction de vapoter est entrée en vigueur le 1er octobre 2017 (décret n°2017-633 du 25 avril 2017). Le fait de fumer dans une chambre nous prive de la possibilité de la louer la nuit qui suit le départ du fumeur. Cela impliquera la facturation d'une nuit supplémentaire sans que le client puisse le contester car au préalable informé dès son arrivée et lors des conditions de réservation. L'infraction à notre règlement risque d'entraîner des frais supplémentaires non prévus dans le calcul du prix de la chambre tels : le nettoyage des rideaux, des teintures, voire de la moquette. En cas de procédure, le juge de proximité sera, en pareil cas, amené à déterminer le montant du préjudice subi.

## SPA

L'accès au SPA est possible 7/7 de 10h00 à 19h00 sur réservation uniquement. Les tarifs de l'accès au SPA comme des modelages, sont affichés dans notre brochure et consultables sur notre site internet [manoirleroure.com](http://manoirleroure.com). Pour de plus amples informations merci de vous adresser à la réception.

Maillot de bain obligatoire. Shorts de bain ou autres vêtements non autorisés. Bonnet de bain possible si souhait de se couvrir les cheveux.

## Peignoirs et Linge de toilettes

Les peignoirs sont mis à disposition dans le cadre exclusif d'une utilisation accès SPA.

Les peignoirs devront être remis dans les chambres ou directement à la réception, en cas de non présence ou si vous souhaitez les conserver en souvenir un extra charge de 50 € par peignoir sera facturé même après votre départ. Notre équipe s'est engagée dans une démarche éco responsable et dans une utilisation raisonnée de l'eau potable. Votre linge de bain sera changé après 48 H d'utilisation. Si vous souhaitez néanmoins un changement avant, un extra de 6 € vous sera facturé dont 50 % seront reversés à l'association ou <http://www.dromeardeche-solidaires.org/structures/volontaires-pour-la-nature>

Si vous souhaitez conserver en souvenir l'un de nos linges, il vous sera facturé 15 € chacun.

## **Opposition au démarchage téléphonique**

Nous informons notre aimable clientèle que, dans le cadre de la loi HAMON article L. 223-2 du Code de la consommation, vous disposez du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **Annulation ou non-présentation**

Conformément à l'article L. 221-28 12° du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux « prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Ainsi, dans l'hypothèse où le client a choisi ses dates pour réaliser l'activité concernée, ce dernier ne pourra pas exercer de droit de rétractation en application de l'article L. 221-28 12° du code de la consommation.

1ère CIV, 25 NOVEMBRE 2010 la Cour de Cassation fait une stricte application des textes.

La haute juridiction sanctionne aux vises des articles L.121 20 et L. 121 20 4 du code de la consommation.

En effet, elle précise que si le droit de rétractation a été institué par le premier de ces textes, il ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée, lesquels sont exclus par le second texte.

Cependant et à titre exceptionnel et commercial notre établissement accepte l'annulation de votre séjour dans les conditions suivantes ci dessous :

La réservation peut être annulée par écrit et gratuitement par le client jusqu'à :

- Une semaine avant le jour d'arrivée.

L'hôtel se réserve le droit de facturer le montant total du séjour si :

- Le client n'a pas annulé sa réservation dans le délai imparti

- Le client quitte l'hôtel le jour même de son arrivée ou pendant son séjour inachevé

- Le client ne se présente pas le jour de sa réservation

## **Bon cadeau et chèque cadeau**

Les bons cadeaux et chèques cadeaux sont valables un an et ce à compter de la date d'achat.

Pour être valides ces derniers doivent être annoncés à la réservation et présenter obligatoirement à votre arrivée à la réception de l'hôtel et avant tout début de prestation.

Les bons cadeaux bien-être et restaurant sont consommables hors samedi et événements spéciaux.

Les bons cadeaux nuitée sont consommables hors période de vacance scolaire (juillet/août), jours fériés et samedi.

## **Règlements des séjours**

Le règlement du séjour et des extras se fait à l'accueil, au moment du départ. Les moyens de règlements acceptés sont : espèces ou carte bancaire.

## Règles de vies

Nous remercions notre aimable clientèle d'être attentive au respect d'autrui particulièrement entre 22 H et 8 H. Il est interdit d'amener de la nourriture et de l'alcool dans les chambres autre que les prestations commandées au restaurant ou au bar.

## Comportement et tenue vestimentaire

L'Hôtel se réserve la possibilité de ne pas recevoir les Clients dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public ou ayant un comportement bruyant, incorrect et/ou alcoolisé.

Le Client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'Hôtel et des autres Clients. Il s'abstient de toute violence verbale ou physique, de tout comportement ou propos à caractère sexuel, raciste sexiste ou antisémite, homophobe, et d'une manière générale, de tout propos discriminatoire ainsi que de toute forme de harcèlement et de dénigrement.

Le Client fait preuve de discrétion afin de ne pas perturber le service et la quiétude de l'Hôtel.

L'Hôtel se réserve la possibilité de ne pas recevoir les Clients dont la tenue vestimentaire est indécente et/ou négligée, ou dont l'habillement est destiné à dissimuler le visage (loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010). Une tenue vestimentaire correcte est exigée dans tous les espaces publics de l'Hôtel à savoir le port de chaussures, d'un haut et d'un bas, en dehors de nos espaces SPA et bien-être.

## Effets oubliés

Les effets oubliés par le client pourront être rendus dans les conditions prévues par la Loi du 31 mars 1896. Si le client souhaite un renvoi de ses effets personnels, les frais d'expédition seront acquittés par le client, ces expéditions se faisant obligatoirement avec un suivi d'envoi et une assurance pour les objets de valeur. Frais de service + frais d'expédition.

## Responsabilités

Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre ainsi que les espaces communs mis à sa disposition de manière raisonnable. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire l'Hôtelier à demander au Client de quitter l'établissement.

Des coffres sont mis à la disposition du Client dans les chambres. L'établissement décline toute responsabilité pour les valeurs déposées dans les coffres.

Par ailleurs, toute demande d'ouverture de coffre par l'Hôtel sera faite sous la responsabilité du client. L'Hôtel ne pourra être tenu responsable de tout effet oublié par le client dans le coffre.

Les bagages dans les espaces publics de l'Hôtel sont sous la surveillance et l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Conformément à nos conditions générales de vente, les règles relatives au vol dans l'Hôtel sont fixées par les articles 1952 à 1954 du code civil. A titre de limitation conventionnelle, en cas de vol d'objets dans la chambre ou dans l'enceinte de l'Hôtel, les dommages-intérêts dus au voyageur sont limités à l'équivalent du prix de location de la chambre par journée.

Le personnel de l'Hôtel n'est en aucun cas responsable des lettres et colis envoyés aux Clients séjournant à l'Hôtel. Le Client devra s'assurer de les collecter, le cas échéant, directement.

Tout problème de santé (troubles circulatoires, cardiaques, respiratoires, allergies, asthme...) ou grossesse devra être signalé à l'Hôtel.

Concernant le stationnement des véhicules des clients, l'Hôtel propose un stationnement dans un parking privé mais non surveillé. L'Hôtel décline toute responsabilité en cas de perte/vol dégradation dans l'enceinte du parking.

Les emplacements pour recharger les véhicules électriques ne sont pas des places de parkings, pour éviter toute incivilité une surfacturation sera effectuée après 5h30 de charge soit la recharge complète de votre véhicule.

## **Interdictions**

**Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer (cigarettes, chicha...) ou de vapoter dans l'enceinte de l'Hôtel, à l'exception des espaces destinés à cet effet. Conformément au Code de la Santé Publique dans ses dispositions fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, fumer dans l'Hôtel expose le Client à l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe ou à des poursuites judiciaires.**

**Des pénalités égales au maximum du prix de la chambre réservée pourront être appliquées si le Client ne respecte pas l'affichage prescrivant l'interdiction de fumer dans sa chambre. Par ailleurs des frais de nettoyage par chambre pour un montant de 200 euros pourront être facturés par l'Hôtel au Client en cas de non-respect de cette consigne.**

**Enfin, des frais de réparation pourront être facturés en cas de manipulation et de dégradation des détecteurs incendie.**

**Pour des raisons de sécurité évidentes, il est interdit d'utiliser dans les chambres des appareils à gaz ou électriques tels que par exemple : réchauds, plaques électriques, etc. Les équipements mis à disposition du Client dans la chambre doivent être utilisés conformément à leur usage.**

**Il est strictement interdit d'introduire dans les chambres et toute partie de l'établissement des objets et substances illicites et/ou dangereux(es), tout type d'objet ou jouet ayant l'apparence d'une arme à feu, tout type d'objet ou jouet pouvant troubler la tranquillité des autres Clients (porte-voix, klaxons, etc.).**

**Le Client ne doit pas apporter de boisson ou de nourriture provenant de sources extérieures, à moins que l'Hôtel l'ait expressément autorisé au préalable ou, encore, s'il s'agit de nourriture pour nourrissons et enfants en bas âge.**

**Il est interdit de courir, rouler (patins, trottinettes, etc.) ou crier dans l'établissement, de jour comme de nuit, d'étendre du linge aux fenêtres, de jeter tout objet par la fenêtre et de manière générale d'avoir un comportement pouvant causer tout type de préjudice aux Clients de l'Hôtel, aux collaborateurs de l'Hôtel et/ou à la réputation de l'Hôtel.**

**Toute prise de vue des autres occupants de l'Hôtel ou du personnel est interdite, sauf accord express des personnes concernées.**

## **Filouterie**

**La filouterie est une infraction caractérisée par le fait de consommer un bien ou un service payant :**

**En se sachant incapable de payer ou en étant délibérément résolu à ne pas payer,**

**Tout en faisant semblant d'être disposé à payer.**

**L'Hôtel engagera des poursuites contre le Client en cas de filouterie de ce dernier. Il est rappelé que cette infraction est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500€ d'amende en plus des dommages et intérêts.**

## **Nuisances**

**Pour le respect et le repos des autres Clients, le Client et ses accompagnants doivent veiller à ne pas claquer les portes ni à faire de bruit particulièrement de 22 heures à 8 heures.**

**Tout bruit de voisinage lié au comportement d'un Client, d'un de ses accompagnants ou d'un animal placé sous sa responsabilité, pourra amener l'Hôtelier à inviter le Client à quitter l'établissement, sans qu'il soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la Clientèle (art. R-1334-30 et R-1334-31 du code de la Santé publique). Toute compensation offerte à un tiers suite au bruit causé par un Client, pourra lui être facturée.**

**Une chambre d'Hôtel est un lieu de repos, tout commerce y est formellement interdit. Il est également interdit de cuisiner dans celle-ci.**

## **Sanctions**

**Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat et des pénalités financières pourront être appliquées.**

**En conséquence du non-respect du règlement intérieur de l'Hôtel, le Client sera invité ainsi que toutes les personnes qui partagent son séjour, à quitter l'Hôtel sans pouvoir exiger aucun remboursement.  
Par ailleurs, l'Hôtel pourra refuser toute réservation future.**

## **Médiation et litige**

**En cas de litige ou de désaccord, merci de vous rapprocher immédiatement de la réception, puis de la direction.**

**Afin de trouver une solution nous pouvons également vous transmettre les coordonnées d'un médiateur.**

**Enfin, si aucune solution n'est trouvée et selon l'article R631-3 du code de la consommation, vous pouvez saisir le tribunal de votre lieu de résidence ou celui de l'entreprise.**

**Nous informons notre aimable clientèle que, depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. C'est le principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du 21 mai 2013 (2013/11/UE) dans le code la consommation. Coordonnées du centre médiation Drôme : <https://cmd26.org/> [centredemediationdrome@orange.fr](mailto:centredemediationdrome@orange.fr) joignable au 06.45.54.14.21**

## **Acceptation du règlement intérieur**

**Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations. Tout séjour entraîne l'acceptation des conditions générales de vente, du règlement intérieur et des conditions particulières.**

**Nous vous souhaitons un très bon séjour au Manoir le Roure.**



Hôtel - Spa - Restaurant

