

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.

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 2,64€ par jour et par personne.

Confirmation de séjour et garantie de réservation

Afin de garantir sa réservation au client, l'hôtel demande au client le règlement de la prestation en amont de l'arrivée via l'envoi d'un lien de paiement par mail.

Animaux

- Les animaux domestiques sont admis. Ils doivent être signalés au moment de la réservation. Un supplément de 15€00 sera facturé chaque jour durant le séjour.

Check-in / Check-out

Les arrivées, Check-in, se font à partir de 16 H 00 le jour de votre réservation.

Les départs, Check-out, se font à 11 H 00.

Si vous le souhaitez et dans la mesure du possible, 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 nos installations et de votre chambre après 11 H et jusqu'à 13 H en accord avec la réception, un extra de 30 € vous sera facturé.

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

Parking

Notre parking est équipé d'un système de vidéo surveillance qui ne dédouane pas nos clients de leur responsabilité et obligation d'enlever l'ensemble de leurs affaires de leur véhicule pour éviter tout vandalisme potentiel.



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

L'article 1590 du Code civil stipule qu'en cas d'annulation par l'hôtelier de la réservation, celui-ci doit rembourser le double des sommes versées par le client lorsqu'il s'agit d'arrhes.



Hôtel - Spa - Restaurant



Conditions d'annulation pour les restaurants

Conformément aux articles L214-1 à L214-3 du code de la consommation, l'acompte (contrairement aux arrhes) est un 1er versement sur l'achat d'une marchandise ou d'une prestation de services. Le professionnel et le consommateur sont chacun obligés de tenir leur engagement. Un contrat, un bon de commande, ou le fait de verser un acompte sont considérés comme un engagement.

Le professionnel doit fournir la marchandise ou la prestation de services et le consommateur doit acheter le bien ou la prestation prévue par le contrat (sauf accord contraire entre les 2 parties). Si l'un ou l'autre se rétracte, s'il change d'avis, il peut être condamné à payer des dommages et intérêts.

**-En cas d'annulation survenant entre 7 et 10 jours avant la prestation,
l'acompte sera conservé dans son intégralité**

**-En cas d'annulation survenant moins de 7 jours avant la prestation,
l'acompte et le solde devront être payés dans leur intégralité**

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 19,90 €
Enfant jusqu'à 11 ans : 12 €
Enfant 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 13H30 et de 19H à 20H30
Room service 6 €/personne (possible uniquement dans les chambres de l'hôtel)

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.

Codes

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

Code Accès réception au-delà de 22 H

Notre réception n'étant pas ouverte la nuit, vous disposez d'un code 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 tentures, 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 sur réservation à la réception. Les tarifs de l'accès au SPA comme des modelages, sont affichés dans notre brochure et consultables sur notre site internet 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

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.

Linge de toilettes

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.

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.

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.

Droit à un médiateur

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 de la consommation. Coordonnées du centre médiation Drôme : <https://cmd26.org/>
centredemediationdrome@orange.fr joignable au 06.45.54.14.21

Règlements des séjours

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

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

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.

Bon cadeau et chèque cadeau

Les bons cadeaux et chèques cadeaux sont valables 9 mois et ce à compter de la date d'achat.
Pour être valides ces derniers doivent être annoncés à la réservation et présentés 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.