

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE HÔTEL LES LUTINS / SAS LOULI 2A**

### **ARTICLE I : Application des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations fournies par l'établissement.

Elles sont adressées au client en même temps que le devis ou la confirmation de réservation.

Toute confirmation implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions, à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, documents commerciaux, etc.

Le client s'engage également à respecter le règlement intérieur de l'hôtel.

### **ARTICLE II : Réservation – Arrhes**

Pour confirmer sa réservation et accepter les présentes conditions, le client doit enregistrer ses coordonnées de carte de crédit.

**En hiver**, les conditions de vente sont les suivantes : 30 % d'arrhes (non remboursables) par chambre réservée, à régler le jour de la réservation (paiement par carte bancaire, virement, chèques-vacances connect, espèces).

À défaut de versement, l'établissement ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des chambres réservées.

Les 70 % restants devront être réglés 7 jours avant l'arrivée (modes de paiement identiques).

L'hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation si le solde ne nous est pas parvenu 7 jours avant l'arrivée.

**En été**, les conditions de vente sont les suivantes : 100 % du séjour à régler 10 jours avant l'arrivée (non remboursable), par carte bancaire, virement, chèques-vacances connect, espèces.

À défaut de versement, la réservation n'est pas confirmée et la disponibilité n'est pas garantie.

L'hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation si le solde ne nous est pas parvenu 10 jours avant l'arrivée.

**Groupes de plus de 5 chambres** : Un acompte de 30 %, non remboursable, est demandé à la réservation. Le solde est à régler 10 jours avant l'arrivée.

### **ARTICLE III : Organisation de la réservation**

**Chambres** : Les chambres sont mises à disposition à partir de 16 h et doivent être libérées à 11 h le jour du départ.

L'hôtel propose un départ tardif jusqu'à 13 h (avec accord préalable de la réception et selon la charge du ménage du jour), moyennant un supplément de 20 €.

Tout dépassement entraîne la facturation d'une nuitée supplémentaire.

Si la chambre est louée le jour même, le client devra quitter l'établissement immédiatement. En cas d'absence, les affaires seront évacuées et récupérables à la réception.

**No-show :** Les « no-shows » (non-présentation ou prestations non annulées) sont facturés sur la base de la totalité du séjour.

## **ARTICLE IV : Modification et annulation des prestations**

Toute demande de modification ou d'annulation doit être adressée par e-mail à l'établissement. Elle ne pourra être acceptée qu'en fonction des disponibilités au moment de la demande.

## **ARTICLE V : Annulation totale ou partielle**

### **Annulation totale**

#### **En hiver :**

Jusqu'à 7 jours avant le début du séjour, et quel qu'en soit le motif, les 30 % d'arrhes restent acquis à l'hôtel.

Passé ce délai, la réservation est considérée comme un « no-show » (prestation non annulée ou annulée à moins de 7 jours).

L'intégralité du séjour sera due.

#### **En été :**

Annulation sans frais jusqu'à 10 jours avant l'arrivée.

Au-delà, la réservation devient un « no-show » : l'intégralité du séjour sera due.

Tout changement de date est considéré comme une annulation totale et soumis aux mêmes conditions.

En cas de force majeure (accident, décès, raisons médicales...), et sur présentation d'un justificatif, l'hôtel restituera les montants versés.

### **Annulation partielle**

En cas de séjour écourté, d'arrivée retardée ou de toute modification du contrat initial, les arrhes ou sommes versées ne seront ni remboursées ni déduites de la facture.

Le solde du séjour initialement réservé restera dû.

## **ARTICLE VI : Délogement**

En cas de force majeure, l'établissement se réserve le droit d'héberger totalement ou partiellement les clients dans un hôtel proche et de catégorie équivalente, sans supplément pour le client.

Aucune indemnité complémentaire ne pourra être réclamée.

## **ARTICLE VII : Prix**

Les prix sont exprimés en euros TTC.

Le prix des chambres comprend l'accès au buffet petit-déjeuner pour tous les occupants de la chambre réservée.

L'absence de consommation du petit-déjeuner ne donne droit à aucune réduction.

Les services sont facturés aux tarifs en vigueur sur le site internet le jour de la réservation.

Les prix sont établis selon le nombre de participants, le type de chambre et la durée du séjour.

Ils sont fermes et non révisables pendant leur période de validité.

Ils peuvent être modifiés en cas de changements législatifs ou réglementaires (TVA, nouvelles taxes...).

## **ARTICLE VIII : Modalités de règlement**

Le séjour est intégralement réglé avant l'arrivée du client.

Une facture sera remise en fin de séjour.

Les extras doivent être réglés avant le départ.

Pour les réservations via Booking.com, la taxe de séjour est à régler sur place le jour de l'arrivée.

En cas de départ anticipé, la taxe sera ajustée en fonction des nuits réellement consommées.

## **ARTICLE IX : Assurance – Détérioration – Casse – Vol**

Le client est responsable de ses biens.

Il doit informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine.

Il est responsable des dommages causés par lui-même ou par son animal de compagnie, et supportera les coûts de remise en état des lieux.

## **ARTICLE X : Recommandations**

Le client s'engage à ne pas inviter de personnes dont le comportement pourrait porter préjudice à l'établissement.

Le client est responsable du respect du règlement intérieur (notamment l'interdiction de fumer).

Il veillera à ne pas perturber le fonctionnement ou la sécurité de l'établissement.

## **ARTICLE XI : Force majeure**

L'établissement peut suspendre ou annuler ses obligations en cas de force majeure (destruction totale ou partielle, grève, etc.).

## **ARTICLE XII : Règlement intérieur**

Toute réservation implique l'acceptation du règlement intérieur, communiqué en pièce jointe lors de la réservation et faisant partie intégrante des présentes conditions.

## **ARTICLE XIII : Réclamations**

Après avoir contacté le service compétent et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage.

Les modalités sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE HÔTEL LES LUTINS / SAS LOULI 2A**

### **ARTICLE I: Application of the General Terms and Conditions of Sale**

These general terms and conditions apply to all services provided by the establishment. They are sent to the client together with the quotation or reservation confirmation.

Any confirmation implies full and unconditional acceptance of these terms, to the exclusion of any other document such as brochures or commercial documents.

The client also agrees to comply with the hotel's internal rules.

### **ARTICLE II: Reservation – Deposits**

To confirm the reservation and accept these terms, the client must enter valid credit card details.

**Winter:** A non-refundable deposit of 30% per reserved room is due on the day of booking (payment by credit card, bank transfer, digital holiday vouchers, or cash).

If the deposit is not received, the establishment does not confirm the reservation nor guarantee availability.

The remaining 70% must be paid 7 days prior to arrival.

The hotel reserves the right to cancel the reservation if the balance has not been received 7 days before arrival.

**Summer:** 100% of the stay must be paid 10 days before arrival (non-refundable).

In case of non-payment, the reservation is not confirmed.

The hotel reserves the right to cancel the reservation if the balance has not been received 10 days before arrival.

**Groups (more than 5 rooms):** A 30% non-refundable deposit is required at booking. The balance is due 10 days before arrival.

### **ARTICLE III: Reservation Arrangements**

**Rooms:** Rooms are available from 4 p.m. and must be vacated by 11 a.m. on departure day.

A late check-out until 1 p.m. may be granted (subject to reception approval and housekeeping workload) for a €20 supplement.

Any late departure will incur an extra night charge.

If the room is booked for the same day, the client must vacate immediately; belongings may be removed and kept at reception.

**No-shows:** Non-presented, non-cancelled reservations are billed in full.

## **ARTICLE IV: Modification and Cancellation of Services**

Modification or cancellation requests must be made by email.  
They can only be approved depending on availability at the time of the request.

## **ARTICLE V: Total or Partial Cancellation**

### **Total cancellation**

#### **Winter:**

Up to 7 days before arrival, the 30% deposit remains non-refundable.  
After this deadline, the reservation is treated as a no-show and the full amount of the stay is due.

#### **Summer:**

Cancellation is free up to 10 days before arrival.  
After this, the reservation becomes a no-show and the full amount is due.

Any change of dates is considered a full cancellation and subject to the same policy.  
In case of force majeure (accident, death, medical reasons...), the hotel will refund amounts paid upon presentation of valid documentation.

### **Partial cancellation**

For shortened stays, delayed arrivals, or any modification of the original contract, deposits or amounts already paid are neither refundable nor deductible.  
The full amount of the originally booked stay remains due.

## **ARTICLE VI: Relocation**

In case of force majeure, the establishment may relocate clients to a nearby hotel of equivalent category for similar services.  
No additional compensation may be claimed.

## **ARTICLE VII: Prices**

Prices are in euros, VAT included.  
Room rates include breakfast for all room occupants.  
Breakfast not consumed does not entitle to any reduction.  
Services are billed according to the rates displayed on the hotel's website at the time of booking.  
Prices depend on the number of guests, room type, and length of stay.  
They are firm and non-revisable during their validity period.  
Prices may change if legislative or regulatory changes impact taxes or VAT.

## **ARTICLE VIII: Payment Terms**

The full stay must be paid before arrival.

An invoice will be issued at the end of the stay.

Extras must be settled before departure.

For Booking.com reservations, the tourist tax must be paid at the hotel upon arrival.

In case of early departure, taxes for unused nights will be refunded.

## **ARTICLE IX: Insurance – Damage – Breakage – Theft**

Clients are responsible for their belongings.

They must report any damage caused.

They are responsible for any damage caused by themselves or their pets and must cover repair costs.

## **ARTICLE X: Recommendations**

Clients must not invite individuals whose behaviour may cause harm to the establishment.

They must ensure that their guests comply with all rules (including the smoking ban).

Clients must ensure that no disturbance or safety issues are caused within the establishment.

## **ARTICLE XI: Force Majeure**

The establishment may suspend or cancel its obligations in the event of force majeure (partial or total destruction, strike, etc.).

## **ARTICLE XII: Internal Rules**

Booking a stay implies acceptance of the hotel's internal rules, provided as an attachment during the reservation process and forming part of these general terms.

## **ARTICLE XIII: Complaints**

If the client receives no satisfactory reply from the relevant service within a reasonable period, they may refer the matter to the Tourism and Travel Ombudsman.

Details and procedures are available on [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)