

# Conditions Générales de Ventas

## SERRA Boutique Hôtel - La Villa SERRA

Les conditions générales de ventes sont appliquées à toutes les réservations effectuées sur internet, via le site web, ou par téléphone, mail ou en direct à la réception du Serra Boutique Hôtel. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente accessibles sur le Site.

Les présentes conditions générales de vente via internet peuvent être modifiées et/ou complétées à tout moment par le Serra Boutique Hôtel. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par le Serra Boutique Hôtel. Une fois mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement à tous les clients, à l'exception des réservations antérieures à la date de mise en ligne pour lesquelles la version précédente des conditions générales de vente acceptées restera applicable. Le Serra Boutique Hôtel se réserve le droit, sans préavis, de fermer temporairement ou définitivement l'accès à son site internet.

### **Conditions de réservations :**

Afin de garantir sa réservation, il est demandé au client de communiquer son numéro de carte bancaire, la transmission se faisant par mode sécurisé. Une carte de crédit valide est requise pour qu'une réservation soit confirmée.

La réservation n'est ferme et définitive qu'après réception de la confirmation adressée au client par l'hôtel sous réserve que les conditions et modalités de paiement aient été respectées.

L'heure d'enregistrement est à 15h00 le jour de l'arrivée, l'heure de départ est 12h00 le jour du départ.

À l'arrivée à l'hôtel, l'hôtelier effectue une pré-autorisation qui sera retenue à titre de garantie sur la carte fournie par le client. Ce montant n'est pas débité au client mais permet à l'hôtelier de s'assurer de la sécurisation de la future transaction. La restitution ou le déblocage de la pré-autorisation se fait par l'hôtelier le jour du départ.

### **Modification ou annulation d'une réservation :**

La réservation peut être annulée, modifiée ou remboursée en fonction du tarif choisi. Les conditions d'annulation et de modification sont affichées lors de la réservation du client.

- **Les réservations pour les chambres aux conditions flexibles et packages**, bénéficient de modification ou d'annulation gratuite jusqu'à 1 jour avant l'arrivée du client. Au-delà de ce délai, ou en cas de "No show", le montant de la première nuit sera facturé.
- **Les réservations pour les appartements aux conditions flexibles** bénéficient de modification ou d'annulation gratuite jusqu'à 30 jours avant l'arrivée. Si le client

annule entre 30 et 7 jours avant l'arrivée, 50% du montant total du séjour sera facturé et 100% moins de 7 jours avant l'arrivée.

- **Les réservations pour les chambres ou les appartements aux conditions NR** (Non annulable, non remboursable) ne peuvent être modifiées ou annulées.
- Les réservations pour un minimum de 6 chambres ou les salles de séminaires sont considérées comme des **réservations de groupe**. Nous vous invitons à contacter l'hôtel pour convenir des conditions à appliquer. Toute annulation ou modification doit être notifiée par un écrit et dont le client doit vérifier la bonne réception par l'hôtel dans les délais impartis.
- Les réservations avec un tarif préférentiel bénéficient de modification ou d'annulation gratuite jusqu'à 1 jour avant l'arrivée du client. Au-delà de ce délai, ou en cas de "No show", le montant total de la réservation sera facturé.

### **Conditions et modalités de paiement :**

Les modalités de paiement sont dépendantes du type de réservation effectué :

- **Les réservations pour les chambres ou les appartements aux conditions flexibles, pour les packages et les tarifs préférentiels ;** le règlement de l'ensemble des prestations se fait directement auprès de l'hôtel au moment du checkout.
- **Les réservations pour les chambres ou les appartements aux conditions NR** (Non annulable, non remboursable), le montant de la chambre sera prélevé directement lors de la réservation par l'hôtelier. Le paiement du solde du séjour s'effectuera sur place auprès de l'hôtelier au moment du checkout.
- **Les réservations de groupe**, un acompte sera demandé et défini par l'hôtel directement lors de la réservation.

### **Tarifs / Prix :**

Le prix varie en fonction du logement choisi et de la période. Les montants sont mentionnés en euros. Ils incluent la TVA ainsi que la consommation d'eau et d'électricité. Les prix indiqués ne comprennent que les prestations strictement mentionnées dans la réservation.

Au prix mentionné dans la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, les prestations complémentaires fournies par l'hôtelier lors du séjour et la taxe de séjour. Les prix applicables sont ceux en vigueur le jour de la réservation. L'hôtelier est libre de faire varier ses prix à tout moment. Aussi, le prix affiché lors d'une visite sur le site du Serra Boutique Hôtel n'est valable que pour les prestations prises pendant la durée de son affichage. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

### **Accueil des Enfants :**

Être "kids friendly", c'est offrir un accueil attrayant pour les enfants pour que toute la famille profite du séjour.

### **Accueil des Animaux :**

Notre Boutique Hôtel réserve un accueil chaleureux aux animaux de compagnie de ses clients. Profitez d'une atmosphère bienveillante envers vos compagnons, nous sommes "Pet Friendly". Un supplément de 10€ par jour sera à régler sauf pour les chiens d'assistance aux personnes handicapées.

### **Sécurité :**

Le Serra a mis en place un système de vidéoprotection dans son établissement afin d'assurer la tranquillité et la sécurité de sa clientèle, de son personnel et de ses biens, et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'hôtel encourage les clients à veiller à la fermeture des portes et fenêtres de leur chambre lorsqu'ils s'absentent. De même, ils ne devront laisser aucun objet ou matériel sur la terrasse/le balcon de leur chambre le cas échéant, ou dans les parties communes de l'établissement, et veiller à la fermeture à clé de leur chambre. En cas de non-respect de ces consignes, la responsabilité de l'hôtel ne pourra en aucun cas être retenue.

### **Responsabilité :**

Le Serra a une obligation générale de sécurité vis-à-vis de ses clients. En cas de dommage corporel, la responsabilité pour faute ou négligence de l'hôtelier peut être engagée. Si le dommage subi par le client est dû à son imprudence, sa négligence ou sa faute, la responsabilité de l'hôtel ne peut pas être recherchée.

Le client, en acceptant de prendre une chambre, s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- Le respect de l'interdiction générale de fumer à l'exception de la cour intérieure et des terrasses prévues à cet effet.
- Le respect de la capacité maximale d'accueil de personnes dans la chambre (pour des raisons de sécurité incendie)
- Le respect des autres clients de l'hôtel. Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne, d'une chose ou d'un animal placé sous sa responsabilité le cas échéant, peut amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle.

### **Sécurité Informatique et Libertés :**

Les informations qui vous sont demandées lors de la réservation sont nécessaires pour le bon traitement de votre demande. Elles ont pour seuls destinataires l'hôtelier concerné par la demande de réservation. Elles sont également conservées à des fins d'amélioration et personnaliser les services proposés aux clients. Le client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

### **Réclamations :**

Le Serra est à l'écoute de ses clients et fait ses meilleurs efforts pour apporter des réponses à leurs questions et réclamations durant leurs séjours. Les réclamations relatives à

l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent être portées à la connaissance de la direction de l'hôtel par écrit dans un délai de 8 jours suivant le départ du client.

**Règlement des litiges :**

En cas de non-respect de ses CGV par l'hôtelier ou en cas de contestation non résolue amiablement, le client peut engager la responsabilité contractuelle de l'hôtelier ou mettre en œuvre les garanties légales applicables.