

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

### **CONDITIONS DE RÉSERVATION – CLIENTS INDIVIDUELS**

Toute réservation pour être ferme et définitive, devra être garantie par un numéro de carte bancaire accompagné de sa date d'expiration, une heure d'arrivée et un numéro de téléphone.

### **ANNULATIONS - CLIENTS INDIVIDUELS**

Votre réservation en tarif annulable peut-être annulée sans frais jusqu'à 24h avant le jour d'arrivée. Les tarifs non remboursables sont non annulables et non remboursables.

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif est couvert par un justificatif médical.

En cas de "no-shows" (absence d'annulation/modification et non présentation à la date prévue), l'hôtel facturera au client 100% du montant TTC de la prestation réservée.

### **CONDITIONS DE RÉSERVATION – GROUPES**

Versement d'un acompte de 40% à la confirmation du groupe.

Règlement du solde T.T.C à verser 15 jours avant l'arrivée du groupe.

Rooming list définitive à communiquer 20 jours avant l'arrivée du groupe.

La réservation ne sera considérée comme ferme et définitive qu'au versement de l'acompte.

En cas de non versement, nous nous réservons le droit de récupérer les chambres.

### **ANNULATIONS – GROUPES**

Annulation avant 45 jours : Remboursement de l'acompte versé

Annulation entre 30 à 44 jours : 50 % de frais retenus sur le montant total de la réservation.

Annulation entre 29 à 15 jours : 70 % de frais retenus sur le montant total de la réservation.

Annulation de 15 jours au no-show : 100 % de frais retenus sur le montant total de la réservation.

### **RECLAMATIONS**

Conformément aux Articles L. 616-1 et R. 111-1 6° du Code de la consommation, le client est en droit de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur Tourisme Voyage,  
MTV Médiation Tourisme Voyage  
BP 80 303  
75823 Paris Cedex 17

### **COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR ?**

Télécharger et compléter le formulaire de saisine sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel), y joindre l'ensemble des pièces nécessaires au traitement du dossier et l'envoyer à l'adresse suivante :

**MTV – Médiation Tourisme Voyage**  
**BP 80 303**  
**75 823 Paris Cedex 17**