

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

### **1- Les Prix**

L'hôtel Alpina se réserve le droit de modifier ses offres et prix en ligne à tout moment. Les séjours sont tous facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation. Les prix s'entendent Toutes Taxes Comprises et sont exprimés en Euros. Ils s'entendent par personne et par jour, sauf indiqué autrement. Ils ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations supplémentaires.

### **2- La Taxe de Séjour**

Les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les tarifs. Le montant de celle-ci est de 0.90€ par adulte et de 1.20€ à partir du 01/01/16 (+ de 16 ans) et par nuitée, elle est fixée par la commune. Nous sommes chargés de la collecter auprès de la clientèle, et de leur reverser.

### **3- Arrhes et interruption de séjour**

Lors de la réservation, une demande de 35% d'arrhes du montant total du séjour vous sera demandée. Toute réservation ne deviendra effective qu'à réception des arrhes, ceux-ci sont déductibles en fin de séjour lorsque celui-ci aura été réalisé dans son intégralité. L'interruption de séjour entraîne le non remboursement des arrhes. Le solde sera à payer lors de votre départ.

### **4- Modifications de la réservation par le vendeur ou par le client**

Exceptionnellement, si l'hébergeur se trouve contraint de modifier un des éléments du contrat de location, le client peut, et après en avoir été informé : - soit résilier son contrat, et obtenir le remboursement des sommes versées

- soit accepter la modification proposée par le vendeur

Si le client désire modifier sa réservation, une fois celle-ci confirmée, nous ferons tout notre possible pour le satisfaire.

Il doit la notifier par lettre, fax, mail ou appel téléphonique et ceci au plus tôt.

### **5- Prestations non consommées**

Dans le cadre de la pension complète ou demi-pension, les repas non pris ne font pas l'objet d'une réduction ou d'un quelconque remboursement.

### **6- Demi-pension**

Notre tarif demi-pension est un forfait indissociable comprenant dîner, logement et petit déjeuner

### **7- Conditions d'annulation**

En cas d'annulation par le client, les frais suivants seront retenus, si vous n'avez pas souscrit d'assurance annulation :

- De 75 à 30 jours avant l'arrivée ou abandon de séjour	:	40% du montant du séjour
- De 29 à 15 jours avant l'arrivée	:	50%
- De 14 à 8 jours avant l'arrivée	:	60%
- De 7 à 2 jours avant l'arrivée	:	70%
- De 1 jour et non présentation	:	80%

L'hôtel Alpina se réserve le droit d'annuler une réservation dans les 24 heures qui suivent la prise de réservation en ligne, sans frais. Dans ce cas la carte du client ne sera pas débitée

### **8- Assurance annulation**

Lors de l'envoi de la lettre de confirmation, nous vous ferons parvenir un formulaire d'assurance annulation celle-ci est facultative. Si vous désirez la souscrire, il vous en coûtera 3% du montant total du séjour réservé. Grâce à cette option, et en cas d'annulation de votre part, elle vous garantit le remboursement des sommes versées à titre d'acompte, d'arrhes. (cf contrat)

### **10- Demande Spécifique**

Si vous avez une demande spécifique telle que : un étage bien précis, un numéro de chambre particulier ou une certaine exposition..., lors de votre réservation vous devez le spécifier.

### **11-Heures d'arrivée et de départ**

Les chambres sont à la disposition du client à partir de 14 heures. Le jour du départ, elles devront être libérées avant 10 heures au plus tard. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir la réception de l'hôtel car celle-ci n'est pas ouverte 24h/24h.

### **12- Logements**

Tous les logements présentés à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité françaises et sont régulièrement contrôlés. Ils sont équipés pour des séjours touristiques.

Dans le descriptif, est précisé systématiquement le nombre de couchage de chaque chambre. Le logement ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur qui a été indiqué dans le contrat.

Si une panne intervenait sur un équipement, l'hébergeur s'engage à y remédier le plus rapidement possible mais aucun dédommagement ne pourra lui être demandé.

L'hôtel met à disposition des clients un espace détente avec piscine, sauna, hammam, jacuzzi, en cas de panne de l'une de ces installations l'hôtelier fera son maximum pour écourter le désagrément mais aucun dédommagement ne pourra lui être demandé. Les clients devront au préalable s'être assurés d'avoir une bonne condition physique, un bon état de santé et être aptes à les utiliser. Ils devront également s'assurer d'avoir pris connaissance des consignes d'utilisation et de sécurité. Les enfants sont sous la responsabilité de leur parents. L'hôtel Alpina décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes, blessures et se réserve le droit d'interdire l'accès à ces installations, à toutes personnes refusant de se conformer aux règles de fonctionnement et de sécurité.

**Notre hôtel est non fumeur.**

### **13- Réclamations**

Toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement à la direction, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible.