

Conditions Générales de Vente

Hôtel Le Mas d'Hélène – SARL ROMANE

SIRET 919 587 584 – Capital social 5 000 €

RCS Avignon

Applicables à compter du **1er janvier 2023**

1. Présentation de l'établissement

L'Hôtel Le Mas d'Hélène est exploité par la **SARL ROMANE**, dont le siège social est situé à Crestet (84).

L'établissement propose des prestations d'hébergement, de petit-déjeuner, de demi-pension et un restaurant ouvert aux clients extérieurs.

La période d'ouverture s'étend d'avril à octobre inclus.

2. Réservation

Les réservations peuvent être effectuées :

- directement auprès de l'hôtel par téléphone ou e-mail,
- via le site officiel www.lemasdhelene.com,
- ou via des plateformes partenaires (Booking, Logis, Google, etc.), dont les conditions de vente priment pour les réservations effectuées sur leurs sites.

La réservation est considérée comme ferme uniquement après versement d'un **acompte de 30 % du montant total du séjour**.

3. Paiement

- L'acompte de 30 % est prélevé à la réservation.
 - Le **solde du séjour** est à régler **au départ du client**.
 - Moyens de paiement acceptés : **carte bancaire, espèces, virement bancaire, chèques-vacances connectés**.
-

4. Conditions d'annulation

- En cas d'annulation jusqu'à **8 jours avant la date d'arrivée**, l'acompte reste acquis à l'hôtel, avec possibilité de **report de séjour** selon disponibilité.

- En cas d'annulation à **moins de 8 jours avant la date prévue d'arrivée, la totalité du séjour est due**, hors taxe de séjour.
 - Tout séjour commencé est dû en totalité, même en cas de départ anticipé.
 - Tout séjour réservé en **demi-pension** est dû intégralement, même si certains repas ne sont pas pris.
 - Nous recommandons vivement la souscription d'une **assurance annulation**.
-

5. Tarifs

Les tarifs indiqués sont en euros, toutes taxes comprises, sauf la **taxe de séjour de 1,10 € par nuit et par personne**, perçue pour le compte de la commune.

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer sans préavis. Seul le prix indiqué sur la confirmation de réservation fait foi.

6. Arrivée et départ

- **Check-in** : entre 16h00 et 19h00
 - **Check-out** : avant 11h00
- En cas d'arrivée tardive, merci de prévenir l'hôtel à l'avance.
Tout départ tardif non convenu pourra entraîner une facturation supplémentaire.
-

7. Logement et séjour

Les chambres sont non-fumeurs.

Toute détérioration, perte de clé ou dégradation entraînera une facturation supplémentaire correspondant aux frais de remise en état.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou perte d'effets personnels dans les chambres ou les espaces communs.

Les enfants demeurent sous la responsabilité de leurs parents.

8. Animaux

Les animaux domestiques sont **acceptés** moyennant un supplément de **10 € par nuit et par animal**.

Ils doivent être tenus en laisse dans les parties communes et ne pas être laissés seuls dans la chambre.

9. Services et équipements

L'établissement met à disposition :

- **Piscine extérieure, parking privé gratuit, restaurant, climatisation.**
L'accès à la piscine est réservé aux clients de l'hôtel et sous leur entière responsabilité.
Les serviettes de bain de l'hôtel ne sont pas autorisées à la piscine.
-

10. Responsabilité

L'Hôtel Le Mas d'Hélène ne saurait être tenu pour responsable des cas de force majeure (intempéries, pannes, événements extérieurs) entraînant l'annulation ou la modification du séjour.

11. Protection des données (RGPD)

Les informations collectées lors de la réservation sont nécessaires à la gestion du séjour. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (UE 2016/679), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données en écrivant à : contact@lemasdhelene.com

12. Réclamations et litiges

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'hôtel dans un délai de 8 jours après le départ du client.

En cas de litige non résolu à l'amiable, le client peut saisir le **médiateur du tourisme et du voyage (MTV)** www.mtv.travel.

13. Acceptation des conditions

La réservation d'un séjour à l'Hôtel Le Mas d'Hélène implique l'acceptation sans réserve des présentes **Conditions Générales de Vente**.