

HERMITAGE

Château de l'Hermitage

Conditions générales de vente



Article 1 : Modalités générales.

Le présent document constitue les Conditions Générales de Ventes (dites CGV) du Château de l'Hermitage.

Il a pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation de nos services associés, entièrement subordonnées au respect des présentes CGV.

Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur tout autre document, sauf dérogation préalable et expresse.

L'utilisateur est réputé accepter les présentes Conditions Générales de Vente dès lors qu'il utilise le service.

En cas de devis présenté, nous vous remercions de bien vouloir manifester votre accord en nous retournant celui-ci revêtu de votre signature. Celle-ci implique votre entier accord sur les conditions générales de collaboration énoncées ci-après.

Article 2 : Définitions.

Le terme « Groupe » utilisé dans le présent chapitre s'entend à partir de cinq personnes.

« Pack Séminaire Résidentiel » : ce forfait inclut chambre, dîner entrée/plat/dessert avec une boisson, petit déjeuner, journée d'étude (détail ci-dessous).

« Groupe Corporate » : chambres pour une ou deux personnes hors petit-déjeuner réservées pour un groupe.

« Journée d'Etude » : ce forfait inclut l'accès à la salle de séminaire, pause matin, déjeuner entrée/plat/dessert boisson et café inclus, pause après-midi.

« Participant » : personne physique séjournant à l'hôtel et/ou faisant partie du séminaire réservé à l'hôtel.

« Date d'option » : date limite fixée par l'Hôtel à laquelle le Client devra confirmer la réservation.

« Soirée Etape complète » : ce forfait établi pour une personne seule inclut le dîner entrée + plat + dessert avec une boisson, la chambre, le petit déjeuner, plus la taxe de séjour.

« Pack B&B » : ce forfait établi pour une personne comprend la chambre avec un petit déjeuner et la taxe de séjour.

Réservation et annulation de nuitée ou B&B à l'hôtel du Château de l'Hermitage

Article 3 : Réservation.

Les prix annoncés par notre accueil s'entendent par nuit, par chambre et sans le petit-déjeuner sauf soirée étape et B&B, ou précision d'un pack spécifique.

Les chambres sont délivrées à partir de 16h00 et doivent être rendues avant 10h00 le lendemain. Au-delà de midi, une nuit supplémentaire sera comptabilisée.

Article 4 : Annulation.

Tous les frais consécutifs à la réservation seront facturés et dus au Château de l'Hermitage.

Selon l'article L.221-28 du Code de la consommation, le consommateur qui réserve un séjour à l'hôtel ne dispose pas du droit au délai de rétractation.

Toute réservation du client qui a reçu une confirmation par les services de réservation du Château de l'Hermitage, correspond à l'ouverture et au traitement du dossier du client. Toute annulation doit nous être confirmée par écrit ou par email. A défaut, aucune annulation ne sera prise en compte et les frais de location seront dus.

Annulation de J-3 à J-7 avant la date de séjour : pour 1 nuitée réservée, 30% du montant total de la réservation restent dus ; à partir de 2 nuitées réservées et au-delà : pénalité d'une nuitée.

Annulation de J-2 à J-1 avant la date de séjour : pour la ou toutes les nuitées réservées, le montant d'une nuitée sera du.

Annulation le jour de la date du séjour : pour la nuitée réservée, le montant total de la réservation sera du ; à partir de 2 nuitées réservées et au-delà, pénalité de 2 nuitées.

Article 5 : No-Show.

Dans le cas où le client ne se présente pas le jour prévu de son arrivée, le montant total de la réservation reste dû au Château de l'Hermitage.

Article 6 : Modification de réservation.

Toute modification de réservation est possible sans frais à partir du moment où le Château de l'Hermitage est prévenu 15 jours avant la date de séjour. Nous ne pouvons cependant garantir la disponibilité des chambres, par conséquent, dans le cas où une modification n'est pas possible, le client devra accepter la réservation originale ou sera soumis aux conditions d'annulation conformément à l'article 4 s'il désire annuler sa réservation.

HERMITAGE

Réservation et annulation Groupes & Séminaires

Article 7 : Prestations

Les prestations composant nos tarifs forfaitaires séminaire et groupes sont indissociables et indivisibles. Tous nos tarifs sont en Euros. Toute prestation n'entrant pas dans le cadre du forfait sera facturée en supplément selon le tarif en vigueur. Toute prestation non prévue et demandée après la réservation, fera l'objet d'un devis complémentaire qui devra être accepté et qui sera soumis aux présentes conditions générales.

Article 8 : Réservation – Arrhes

Toute réservation devra être confirmée par vos soins par écrit (lettre, télécopie ou e-mail) auprès de l'hôtel suivie de versement d'arrhes. Les arrhes sont à verser au plus tard 8 jours après la confirmation écrite de réservation (laquelle doit intervenir au plus tard au jour de la fin d'option) conformément au devis ou, le cas échéant, à la facture proforma, de la façon suivante :

- un versement d'arrhes équivalent 30 % de la facture prévisionnelle dès réception de notre courrier de demande d'arrhes, ou en tout état de cause un mois au moins avant la date du séjour.
- le solde sera versé 7 jours avant l'arrivée du séminaire ou du groupe.
- dans le cas où la réservation interviendrait moins d'un mois avant la date de début de la prestation, la demande d'arrhes serait exigible à hauteur de 100 % et payable dès sa réception.

Ces conditions de Réservation-Arrhes peuvent toutefois être modifiées en fonction du nombre de chambres réservées et/ou des spécificités de la prestation et seront alors indiquées dans le devis.

Article 9 : Règlement

Toutes nos factures relatives à votre séjour sont payables à réception.

Arrêt des Prestations : En cas de non règlement total ou partiel de la part du client à l'une quelconque des échéances convenues par l'article 8 ci-dessus, l'hôtelier disposera de la faculté de suspendre de plein droit, provisoirement ou définitivement, toute livraison de prestations sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts qu'il pourra être amené à formuler à l'encontre du client défaillant.

Article 10 : Liste nominative

La rooming-list des participants devra être adressée à l'hôtel 15 jours avant l'arrivée du séminaire/groupe, ce nombre sera retenu comme base de facturation. Sans cette indication, l'hôtel se réserve le droit de baisser le contingent de chambres pré-réservées de 10 % sans préavis.

Le client s'engage à fournir au moins un numéro de portable d'un des participants du groupe en vue de permettre à l'hôtel l'envoi des modalités d'accès au Château hors des horaires d'ouverture de la réception.

Article 11 : Annulation et/ou modifications

En cas d'annulation partielle ou totale de la manifestation à moins d'un mois avant la date de la manifestation, les arrhes restent acquises à l'hôtel, même en cas de relocation des chambres pour traitement administratif du dossier. Ces délais dépassés, le montant prévisionnel des chambres annulées, non couvert par les arrhes, sera facturé en totalité dans le cas où ces chambres ne seraient pas relouées.

Dans le cadre d'une réservation de pack séminaire résidentiel, prestation groupe corporate ou soirée Etape :

- Au-delà de 60 jours de la date d'arrivée du groupe : le client peut annuler sans frais.
- De J-60 à J-31 avant la date d'arrivée du groupe : l'hôtel

facture 40% du montant TTC des prestations annulées.

- J-30 à J-16 jours avant la date d'arrivée du groupe : l'Hôtel facture 75 % du montant total TTC des prestations annulées.
- De J-15 à la date d'arrivée du groupe : l'Hôtel facture 100 % du montant total TTC des prestations annulées.

Dans le cadre d'une réservation en journée d'étude :

- Au-delà de 30 jours de la date d'arrivée du groupe : le client peut annuler sans frais.
- De J-30 à J-16 avant la date d'arrivée du groupe : l'Hôtel facture 50 % du montant total TTC des prestations annulées.
- De J-15 à la date d'arrivée du groupe : l'Hôtel facture 100 % du montant total TTC des prestations annulées.

Dans l'hypothèse d'une annulation partielle (supérieure à 5 % de l'effectif arrondi au nombre entier supérieur ou portant sur plus de 5% de la valeur des prestations formant le séjour, sur décision finale de l'hôtel) d'une réservation avec ou sans hébergement, les montants ci-dessus seront conservés et/ou facturés en proportion du montant de la prestation annulée.

Dans le cadre d'une réservation de déjeuner, diner ou cocktail :

Aucune annulation totale ou partielle ne sera possible à moins de 72 heures de la date prévue, comptabilisées sur les jours ouvrés, soit du lundi au vendredi inclus.

A défaut, la facturation sera établie sur la base de 100 % du devis accepté.

No-show

Dans le cas où le client ne se présente pas le jour prévu de son arrivée, le montant total de la réservation reste dû au Château de l'Hermitage, de même que pour toute réduction de durée de séjour effectuée sur place.

Retard

Si l'arrivée du groupe se fait après 21h30 et que la prestation restauration était réservée, l'Hôtel se réserve le droit de refuser de servir les repas réservés, étant entendu que 100% du montant total TTC de cette prestation restauration sera facturé au Client selon les conditions ci-dessus mentionnées.

Report

Tout report de réservation est possible sans frais à partir du moment où le Château de l'Hermitage est prévenu au moins 30 jours avant la date de séjour ; assorti d'une indemnité de 20 % du montant total du devis signé, de 29 à 15 jours ; puis une indemnité de 50 % du montant total du devis signé de 14 jours à 7 jours. En-dessous de 10 jours, la réservation reportée est considérée annulée.

Nous ne pouvons cependant garantir la disponibilité des chambres, par conséquent, dans le cas où une modification n'est pas possible, le client devra accepter la réservation originale ou sera soumis aux conditions d'annulation conformément aux conditions ci-dessus s'il désire annuler sa réservation.

HERMITAGE

Article 12 : Choix des prestations de restauration

Le nombre de couverts pour chaque repas ainsi que le choix précis des différentes prestations devront être adressés à l'hôtel au maximum 7 jours avant la date de la manifestation. Le nombre ferme et définitif de couverts pour chaque repas devra être confirmé 72 heures à l'avance (du lundi au vendredi inclus – jours ouvrés), et constitue la base de la facturation.

Choix des menus

Pour les groupes en restauration, le choix des menus est unique pour tous les participants, entrée/plat/dessert. Nous vous enverrons nos compositions de menus pour lesquelles vous pourrez choisir votre entrée, votre plat et votre dessert pour chacun des repas pris au château et pour l'ensemble des convives. Nous pouvons nous adapter aux besoins de certains convives et parfaire ensemble préalablement les menus en fonction des éventuelles allergies connues à l'un des produits proposés, menu végétarien, intolérances alimentaires.... Veuillez nous prévenir à J-7 maximum.

Article 13 : Facturation

Toute facture individuelle d'extras non réglée par le participant concerné sera imputée sur la facturation principale du séminaire pour paiement dès réception auprès de l'hôtel.

Article 14 : Organisation du séjour

Les chambres sont disponibles à partir de 16H le jour de l'arrivée et devront être libérées le dernier jour du séjour au moment de la pause du matin (au plus tard avant 10 heures). Pour toute réservation de groupes, le petit-déjeuner a lieu sous forme de buffet entre 07H30 et 10H00, dans la salle de restaurant du château.

Article 15 : Salles et matériel

Tout matériel manquant ou détérioré sera facturé sur la base de la valeur de remplacement ou de réparation et payable au fournisseur dès réception de la facture.

Tout aménagement et toute décoration spécifique (drapeaux, logo, signalétique...) sont soumis à l'appréciation et à l'accord préalable de l'hôtel et devront être déposés à l'hôtel au plus tard 48 heures avant la date du début de la manifestation. Si des colis doivent être livrés, le client-organisateur doit en informer l'hôtel. Pour des raisons de responsabilité et de sécurité, toute livraison non annoncée sera systématiquement renvoyée à l'expéditeur.

Article 16 : Responsabilité

Il est appelé que les enfants qui pourraient participer à la

manifestation sont placés sous la seule responsabilité des parents et/ou du client.

L'organisateur s'oblige à n'inviter que des personnes dont le comportement ne puisse, en aucune manière, porter préjudice à l'Hôtel, qui se réserve le droit d'intervenir si nécessaire

Article 17 : Retard de paiement

Tout retard de paiement par rapport aux conditions définies dans les paragraphes précédents donnera lieu à la facturation d'intérêts de retard sur la base de 1,5 % par mois.

Article 18 – Démarchage téléphonique

Le consommateur dispose pleinement du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL lors du recueil de ses données téléphoniques.

Article 19 – Législation actuelle et litige éventuel

La législation applicable est la législation française.

Si un litige naît entre le client et l'hôtel-restaurant, il convient pour les parties, de tout mettre en œuvre afin de régler à l'amiable et sans délai ce conflit.

Cependant, si aucun arrangement ne se peut, trois options s'offrent alors au client.

Le client peut en premier lieu remplir le formulaire de réclamation. Celui-ci est disponible en ligne sur le site internet de l'hôtel, mais également en chambre dans le livret d'accueil de l'hôtel. Il sera traité directement par la Direction de l'hôtel.

En second lieu, l'Union Européenne met à votre disposition un lien URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>, devant permettre le règlement en ligne des litiges.

Enfin, le médiateur de la consommation peut répondre à toutes vos interrogations et vous assister dans le règlement du litige par sa médiation. Veuillez noter ses coordonnées afin de lui demander ses services :

Centre de la Médiation de la consommation de conciliateurs de justice, CM2C – 49, rue de Ponthieu – 75008 – Paris.

Tél : 01 89 47 00 14

Email : contact@cm2c.net

La Direction

Signature du client

« Lu et approuvé »

Le Château de l'Hermitage

Raison sociale : GREEN'S CLUB

Siège social : 8, rue du Parc – 95300 – Ennery

SARL au Capital social de 4.000 €

RCS Pontoise 790.993.323 – Code APE 5510Z

N°TVA Intra FR14.790.993.323.00027

URL : <https://chateaudelhermitage.fr/>

Email : contact@chateauhmt.com

01.30.30.09.15