

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**  
**HÔTEL LE MAS DE GUILLES**

**ARTICLE 1 - INFORMATIONS LÉGALES**

Raison sociale : SAS GUILLES

Forme juridique : Société par actions simplifiée

Adresse du siège social : HOTEL LE MAS DE GUILLES, RTE DE VAUGINES,  
84160 LOURMARIN

N° SIRET : 98838644700011

N° TVA intracommunautaire : FR12988386447

Téléphone : +33 (0)4 90 68 30 55

Email : [contact@masdeguilles.com](mailto:contact@masdeguilles.com)

L'établissement est classé 4 étoiles en tant qu'hôtel de tourisme.

**ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre l'Hôtel Le Mas de Guilles et toute personne physique ou morale souhaitant effectuer une réservation de chambre et/ou de services au sein de l'établissement.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

**ARTICLE 3 - RÉSERVATION**

**3.1 Modalités de réservation**

Les réservations peuvent être effectuées :

- Par téléphone
- Par email
- Via le site internet de l'hôtel
- Par l'intermédiaire d'une centrale de réservation ou agence de voyage
- Directement à la réception de l'hôtel

### **3.2 Confirmation de réservation**

Toute réservation sera considérée comme ferme et définitive après :

- Réception d'une garantie bancaire (numéro de carte bancaire et date de validité)
- Versement d'arrhes à hauteur de 30% du montant de la réservation
- Envoi d'une confirmation de réservation par l'Hôtel mentionnant :
  - Les dates d'arrivée et de départ
  - Le type et le nombre de chambres réservées
  - Le prix total du séjour (TTC)
  - Les conditions d'annulation applicables

### **3.3 Capacité juridique**

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV. Si le Client effectue une réservation pour le compte d'un tiers, il garantit avoir l'autorité nécessaire pour engager ce tiers.

## **ARTICLE 4 - PRIX**

### **4.1 Tarifs**

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), incluant la TVA au taux en vigueur.

Les tarifs comprennent la location de la chambre pour une nuitée. Les prestations supplémentaires (petit-déjeuner, services annexes) sont facturées en sus sauf mention contraire.

La taxe de séjour, fixée par délibération du conseil municipal, est à régler en sus lors du séjour.

### **4.2 Modification des prix**

L'Hôtel se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les réservations confirmées restent soumises aux tarifs en vigueur au moment de la confirmation.

### **4.3 Moyens de paiement acceptés**

L'Hôtel accepte les moyens de paiement suivants :

- Cartes bancaires : Carte Bleue, Visa, Eurocard, MasterCard, American Express
- Chèques-Vacances ANCV Connect
- Espèces (dans la limite de la réglementation en vigueur)
- Virement bancaire (sur demande)

## **ARTICLE 5 - CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION**

### **5.1 Annulation par le Client**

Toute annulation ou modification de réservation doit être notifiée par écrit (email ou courrier postal avec accusé de réception). La date de réception du document écrit détermine la date d'annulation.

#### **Conditions d'annulation :**

- Plus de 5 jours avant la date d'arrivée : Annulation gratuite, aucun frais ne sera appliqué
- Moins de 5 jours avant la date d'arrivée : Le montant de la première nuit sera débité sur la carte bancaire fournie en garantie

### **5.2 Non-présentation (No-Show)**

En cas de non-présentation du Client sans annulation préalable :

- Le montant de la première nuit sera prélevé sur la garantie bancaire
- Le reste du séjour sera automatiquement annulé dès le lendemain midi (12h00) de la date d'arrivée prévue

### **5.3 Départ anticipé**

En cas de départ anticipé signalé moins de 3 jours avant la date initialement prévue, une nuitée par chambre réservée sera facturée à titre d'indemnité, en supplément de la partie du séjour effectué.

### **5.4 Arrivée tardive**

En cas d'arrivée différée signalée moins de 3 jours avant le début du séjour initialement prévu, une nuitée par chambre réservée sera facturée à titre d'indemnité, en supplément de la partie du séjour effectué.

**Important :** Pour toute arrivée au-delà de 22h00, le Client doit impérativement prévenir l'Hôtel avant la date d'arrivée.

### **5.5 Annulation par l'Hôtel**

En cas d'annulation du fait de l'Hôtel, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées, sans autre indemnité.

En cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

## **ARTICLE 6 - HORAIRES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART**

### **6.1 Arrivée**

- L'heure d'arrivée est fixée à 15h00.
- L'Hôtel met tout en œuvre pour que les chambres soient prêtes dans les meilleurs délais et au plus tard à 15h00.

En cas d'arrivée anticipée, l'Hôtel s'efforcera de mettre la chambre à disposition dans la mesure du possible, sans garantie et sans frais supplémentaires si la chambre est disponible avant 15h00.

### **6.2 Départ**

- L'heure de départ est fixée à 11h00.
- Le jour du départ, les chambres doivent être libérées au plus tard à 11h00.
- Une bagagerie est mise à disposition des Clients gratuitement.

#### ***Facturation en cas de départ tardif sans accord préalable :***

- *Entre 11h00 et 15h00 : 50% du tarif d'une nuitée*
- *Après 15h00 : 100% du tarif d'une nuitée*

## **ARTICLE 7 - PRESTATIONS ET SERVICES**

### **7.1 Description des prestations**

Les chambres mises à disposition sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état.

Les Clients sont invités à signaler immédiatement à la réception tout manquement, dysfonctionnement ou problème constaté.

### **7.2 Petit-déjeuner et services annexes**

Les prestations de petit-déjeuner et autres services annexes (bar, vélos, parking, etc.) sont facturés selon le tarif en vigueur.

Toute consommation non signalée ou non réglée au moment du départ fera l'objet d'un prélèvement du montant correspondant sur la carte bancaire fournie en garantie.

## **ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

### **8.1 Usage des lieux**

Le Client doit user de la chambre louée en bon père de famille, conformément à sa destination, et respecter le règlement intérieur de l'établissement.

### **8.2 Établissement non-fumeur**

L'établissement est entièrement non-fumeur (chambres, parties communes, espaces intérieurs).

En cas de non-respect de cette interdiction, l'Hôtel se réserve le droit de facturer la somme de 50€ pour frais de nettoyage supplémentaires. Ce montant sera prélevé, après information du Client, sur la carte bancaire fournie en garantie.

### **8.3 Tranquillité et respect du voisinage**

Dans l'intérêt de la tranquillité de tous, tout bruit doit cesser entre 22h00 et 8h00. Le tapage, même diurne, est interdit.

Le Client causant du désordre, du scandale ou des nuisances sous quelque forme que ce soit sera invité à quitter l'Hôtel immédiatement et sans remboursement.

En cas de tapages inappropriés, l'Hôtel se réserve le droit de faire appel aux forces de l'ordre.

### **8.4 Dégradations**

En cas de dégradation, détérioration ou perte d'équipements, le Client engage sa responsabilité civile.

L'Hôtel se réserve le droit de facturer au Client le coût de réparation ou de remplacement des biens endommagés.

Pour toute infraction ou dégradation constatée après le départ du Client, le montant des compensations sera débité sur la carte bancaire déposée en garantie, après information du Client.

### **8.5 Animaux de compagnie**

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés au sein de l'établissement.

En cas de manquement à cette règle, l'Hôtel peut refuser l'accès au Client ou lui demander de quitter immédiatement les lieux, sans remboursement.

## **ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ DE L'HÔTEL**

### **9.1 Responsabilité générale**

L'Hôtel est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat, dans les conditions prévues par les articles L. 211-16 et suivants du Code du tourisme.

### **9.2 Objets de valeur**

Conformément à l'article 1952 du Code civil, l'Hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des objets de valeur qui n'auraient pas été déposés dans le coffre-fort mis à disposition (si existant) ou confiés à la réception.

### **9.3 Véhicules**

L'Hôtel ne peut être tenu responsable des vols ou dommages causés aux véhicules stationnés dans ses parkings ou à proximité de l'établissement.

## **ARTICLE 10 - DONNÉES PERSONNELLES**

### **10.1 Collecte et traitement**

Les données personnelles collectées lors de la réservation sont nécessaires à la gestion de la réservation et du séjour.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi "Informatique et Libertés", le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition concernant ses données personnelles.

Ces droits peuvent être exercés en contactant l'Hôtel à l'adresse suivante : [contact@masdeguilles.com](mailto:contact@masdeguilles.com)

### **10.2 Conservation des données**

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la réservation et du séjour, ainsi que pour respecter les obligations légales de l'Hôtel (notamment fiscales et comptables).

## **ARTICLE 11 - RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION**

### **11.1 Réclamations**

Toute réclamation relative à l'exécution du contrat doit être adressée à l'Hôtel dans les meilleurs délais :

- Par email : [contact@masdeguilles.com](mailto:contact@masdeguilles.com)
- Par courrier : HOTEL LE MAS DE GUILLES, RTE DE VAUGINES, 84160 LOURMARIN

L'Hôtel s'engage à accuser réception de la réclamation et à y répondre dans un délai raisonnable.

### **11.2 Médiation de la consommation**

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'Hôtel.

Médiateur compétent :

MTV Médiation Tourisme et Voyage - MTV Travel

Site web : <https://www.mtv.travel>

Mail : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)

Tel : 01 42 67 96 68