

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Contrat entre :

S.A.R.L. DOMAINE SAINT CLAIR

Chemin de Saint Clair

76790 Etretat

SIRET : 420 482 200 00029      APE : 5510Z      TVA INTRA FR : FR24 420 482 200

T. +33.2.35.27.08.23 – F. +33.2.35.29.92.24

Web : [www.hoteletretat.com](http://www.hoteletretat.com) – E-mail : [info@hoteletretat.com](mailto:info@hoteletretat.com)

### Et : Le Client

#### Les Prix

- Nos prix s'entendent service et TVA compris.
- Prix sujets à modification sans préavis (exemple pour les bons cadeaux)
- TVA Hôtel : 10 % - TVA Restaurant : 10% sur l'alimentaire et les boissons sans alcool - 20 % sur les boissons alcoolisées - *Taux en vigueur à la charge du client*

#### Conditions de réservation

- Toute réservation doit être confirmée par écrit (lettre, télécopie, e-mail ou bon d'échange)
- Toute réservation prise par téléphone ne devient définitive qu'après réception des coordonnées de carte de crédit du client (nom du titulaire, numéro de carte bancaire, date d'expiration ainsi que cryptogramme) à titre de garantie. Si le client ne peut fournir de coordonnées de carte bancaire, des arrhes seront demandées
- Pour les réservations faites en ligne, les coordonnées bancaires seront conservées comme garantie lors de la réservation.
- Tout séjour ou repas offert (type bon cadeau) doit être réglé dans l'intégralité à la réservation
- Les photos de notre site internet ([www.hoteletretat.com](http://www.hoteletretat.com)) sont non-contractuelles. Certains éléments de la photo, tel que baldaquin, couvre-lit peuvent être modifiés le jour de votre arrivée pour des raisons de nettoyage, travaux, etc
- **Dans le cas où le client souhaiterait réserver une chambre en particulier, nous recommandons d'indiquer le nom de la chambre (Ex : Paul, Pierre Loti...) en commentaire lors de la réservation en ligne. Toutefois, nous ne pouvons garantir la disponibilité de la chambre lors de la réservation en ligne**
- Tous nos soins se font sur réservation, et selon les disponibilités de notre praticienne. Nous vous demandons de vous présenter 10 minutes avant l'heure de rendez-vous de votre soin. Tous les modelages proposés sont des soins de bien-être et de détente à but non thérapeutique
- Toute validation de réservation en ligne depuis le site [www.hoteletretat.com](http://www.hoteletretat.com) par le client suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales

- L'accord du client concernant les présentes conditions générales intervient au cours du processus de réservation, préalablement à la validation de sa réservation

### Conditions d'annulation et versement des arrhes

Nous informons notre aimable clientèle que :

- Pour les réservations prises par téléphone :
  - Toute annulation entrainera la facturation de la première nuitée si l'annulation intervient dans les 3 jours précédant la venue, l'heure de référence étant 15h00
- Pour les réservations faites en ligne :
  - Dans le cas d'une réservation au tarif standard, les conditions d'annulation sont les mêmes que celles citées pour les réservations faites par téléphone
  - Dans le cas de tarifs promotionnels qui entraînent un prépaiement lors de la réservation, toute annulation entrainera la conservation du montant prélevé à la réservation
- **Concernant le cas particulier du COVID-19, nous vous demandons de nous avvertir si vous effectuez un test PCR ; en cas de résultat positif il vous sera alors possible d'annuler votre séjour sans frais, de même si l'un des membres de la réservation est "cas contact" et en apporte la preuve.**
- Toute somme versée lors du processus de réservation l'est à titre d'arrhes
- Les présentes conditions de réservation et d'annulation s'appliquent aux bons cadeaux achetés auprès de notre équipe et sur notre plateforme secretbox.fr.
- Toutefois, notre service réservation peut toujours annuler une réservation en restituant le montant versé à la réservation ou bien reporter le séjour
- Tout départ anticipé en cours de séjour, même en cas de force majeure dont l'établissement ne peut être tenu pour responsable, entrainera le paiement de l'intégralité du séjour réservé et confirmé. Toutefois, l'établissement se tient à la disposition du client pour fournir les justificatifs nécessaires si celui-ci a souscrit une assurance couvrant ce type de dommage
- Tout no-show entrainera comme dédommagement le paiement de l'intégralité du séjour
- Toute annulation de réservation doit être confirmée par écrit (lettre, télécopie, e-mail)
- Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation. Les Conditions Générales de Vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation
- Espace bien-être : en cas de modification ou d'annulation de rendez-vous, nous vous demandons de nous prévenir 24 heures avant le soin. Passé ce délai, la prestation vous sera facturée dans son intégralité.

### Obligation de logement

- Nous avons obligation de vous loger dans une chambre de même catégorie que les conditions énoncées à la réservation et cela pour le plaisir du client. Nous pouvons aller jusqu'au surclassement

### Garantie de couverts

- Certains produits frais pouvant être amenés à manquer pour des raisons d'approvisionnement, la Direction de l'établissement se réserve le droit de remplacer le plat par un autre de qualité équivalente
- L'accueil au restaurant se fait de 12h00 à 13h30 pour le déjeuner les vendredi/samedi/dimanche et jours fériés et de 19h00 à 21h00 pour le dîner en semaine et jusqu'à 21h30 le vendredi et le samedi.
- Le service du petit-déjeuner est assuré
  - au buffet tous les jours de 8h00 à 10h45
- et en chambre tous les jours de 7h30 à 11h00

Dans le cadre d'une animation nocturne, il est rappelé que l'horaire de fermeture de l'établissement est fixé à 4h00 du matin

### Conditions de réservation et d'annulation au restaurant

Au restaurant gastronomique, une carte bancaire est requise pour confirmer toute réservation ; pour les tables de 1 à 3 couverts, l'annulation de la réservation est gratuite jusqu'à 17 heures le jour de votre venue ; quant aux tables de 4 couverts et au-delà, l'annulation est gratuite jusqu'à 24 heures à l'avance.

En cas de non-présentation ou annulation tardive il sera facturé 35€ par couvert réservé.

Au Bistrot, une carte bancaire est également requise pour confirmer toute réservation ; pour les tables de 1 à 5 couverts, l'annulation de la réservation est gratuite, jusqu'au début de service le jour de votre venue (12h au déjeuner, 19h au dîner) ; quant aux tables de 6 couverts et au-delà, l'annulation est gratuite jusqu'à 24 heures à l'avance.

En cas de non-présentation il sera facturé 35€ par couvert réservé.

### Politique de réservation au restaurant gastronomique

Pour les tables à partir de 7 couverts un menu unique sera imposé pour toute la table.

Le client sera invité à choisir entre une carte blanche en 5 services (1 mise en bouche, 2 entrées, 1 plat et 1 dessert) ou en 9 services.

### Conditions de règlement

- A la présentation de la facture
- Pour les réservations de groupes, l'établissement demande un prépaiement avant le séjour correspondant à 50% du montant de la réservation
- Délai de règlement : les factures « séminaires » sont payables à 30 jours fin de mois. Toute réclamation devra être faite dans un délai de 8 jours à compter de la date de la facture
- Au cas où le paiement serait effectué après les 30 jours, date de la facture, des pénalités pour retard de règlement seront dues. Elles représentent 3% du montant total par mois de retard. Tout mois entamé sera calculé au prorata. Tout incident de paiement rend immédiatement exigible la totalité des sommes dues
- Les crédits engagés par les participants aux séminaires et non réglés au départ seront facturés à l'organisateur de la manifestation

### Mode de règlement

- Espèces : Euro

- Chèque : de la communauté européenne avec présentation de la pièce d'identité
- Cartes bancaires : Visa, Mastercard
- Chèques vacances (sans rendu de monnaie)

### Arrivée - Départ

- Habituellement, les chambres sont disponibles à partir de 15h00. Informez-nous de l'heure de votre arrivée, nous ferons notre possible pour que les chambres soient prêtes à votre arrivée
- Les chambres doivent être libérées au plus tard à 12 heures. Toute chambre non libérée à 12 heures le jour du départ pourra donner lieu à la facturation d'une nuitée supplémentaire
- En basse saison, si vous souhaitez conserver votre chambre au-delà de midi, nous vous demandons de bien vouloir prendre contact avec la réception, qui fera tout le nécessaire pour vous le permettre. Nous vous informons cependant que cette facilité, qui est fonction de la disponibilité, ne sera pas systématiquement possible

### Conditions spécifiques

- Le client par sa réservation répond de tous les dégâts causés par ses invités ou enfants tant dans le parc qu'à l'intérieur
- Les confettis sont interdits
- Les apéritifs, le vin et les eaux sont servis suivant un quota spécifique indiqué dans la proposition des repas
- Toute consommation ou produit de restauration consommé en chambre et ne provenant pas de notre restaurant ni de notre bar vous sera facturé selon un droit de bouchon
- La liste nominative des participants aux séminaires devra être adressée à l'établissement au plus tard 48 heures avant la date d'arrivée
- Le choix des menus pour les groupes et séminaires devra être adressé à l'établissement au plus tard 8 jours avant la date d'arrivée
- Tous points de décoration, installations techniques, aménagement divers des salles et salons de l'établissement, devront être conformes aux règlements et aux normes de sécurité en vigueur et préalablement approuvé par écrit par la Direction de l'hôtel, étant précisé que l'approbation dont il s'agit est toujours exclusive de tout percement des murs, sols et revêtements par quelque moyen que ce soit, ainsi que toutes applications, collages, affichages, supposant l'utilisation d'un produit collant sur les murs, plafonds ou sols des locaux de l'établissement. Toute détérioration, vol de matériel subis par l'établissement et commis par les participants pendant une manifestation seront facturés au client organisateur de cette manifestation.
- Nos amis les bêtes ne sont admis qu'en chambre avec un supplément de 10 € par jour. Ils ne sont pas acceptés au restaurant et dans la salle du petit-déjeuner

### Réclamations

- Toute plainte ou réclamation est à confirmer par courrier et nous nous ferons un plaisir d'y répondre le plus rapidement possible

### Assurance

- GAN ASSURANCES représentée par Philippe GORLIN, LE HAVRE THIERS, 118 Avenue René Coty, 76600 - LE HAVRE, Tél : 02.35.42.41.49



De PARIS 2 heures A13/A14,

Traverser le Pont de Tancarville et suivre la D39

Du NORD 2-3 heures A28-A29

Sortie Bolbec-Étretat et suivre la D910

Du SUD (Caen Deauville Honfleur) A13-A29,

Traverser le pont de Normandie puis D940 par la côte

Du HAVRE 25 minutes D940 par la côte

De ROUEN 1 heure A29 sortie Bolbec-Étretat et suivre la D910

Par TRAIN 2 heures Paris Saint Lazare, descendre au Havre

Par AVION Le Havre-Octeville

D'ANGLETERRE via Dieppe D925 vers Fécamp puis D940