



Hôtel Le Robinson

Conditions générales de réservation

Les présentes conditions générales de réservation s'appliquent à toute réservation effectuée sur le site Internet www.hotelrobinson.net et <https://www.contact-hotel.com/reserver-hotel-france/1066/hotel-robinson-auch.htm>, pour l'hôtel Le Robinson à Auch, pour la clientèle individuelle (hors réservations Groupes). Elles font partie intégrante du contrat. Les offres et les conditions générales présentées sont valables au jour de leur consultation. Elles sont périodiquement mises à jour, toutefois toute réservation prise sera honorée à la date du séjour dans les conditions spécifiées.

A chaque réservation, un numéro de confirmation vous sera communiqué, qui vous sera nécessaire le cas échéant pour annuler ou modifier votre réservation ou pour toute relation avec l'hôtel Le Robinson à Auch. Vous pouvez réserver sur le site www.hotelrobinson.net et <https://www.contact-hotel.com/reserver-hotel-france/1066/hotel-robinson-auch.htm>, jusqu'au jour de l'arrivée. Il n'y a pas de limitation à l'avance (sauf cas d'offres spéciales réservables avec un délai minimum) du moment que nous avons des tarifs et de la disponibilité renseignés.

Vous pouvez également contacter notre réception au numéro de téléphone suivant : + 33 (0)5 62 05 02 83. Si vous réservez tardivement pour le soir même, nous vous conseillons de passer plutôt par notre réception, qui sera à même de prévenir votre arrivée tardive.

Les locations des chambres vont de 15h le jour de l'arrivée à 11h00 le jour du départ.

Si vous réservez une chambre, elle vous est attribuée quelle que soit votre heure d'arrivée. Néanmoins, en cas d'arrivée après 21h30, vous devez contacter l'hôtel par téléphone afin que vous soit communiqué les modalités d'arrivée. Si vous ne le faisiez pas et que vous rencontriez un souci lors de votre arrivée à l'hôtel Le Robinson Auch, l'hôtel ne seraient être tenus pour responsables.

Toute commande est garantie par carte de crédit, mais celle-ci n'est pas forcément débitée à la réservation. Elle ne l'est que dans certains cas spécifiques. Cette information se trouve sur votre document de confirmation de réservation. En cas de doute, merci de vous y référer.

AFFICHAGE DES PRIX

Tous les prix sont affichés en Euro (€). La TVA est toujours comprise. Certaines prestations peuvent faire l'objet d'un supplément. Les tarifs peuvent être soumis à d'éventuelles modifications n'engageant en aucun cas la responsabilité de l'hôtel. Le prix affiché est majoré d'une taxe de séjour payable sur place. La taxe de séjour est clairement stipulée sur votre confirmation de réservation.

- 410 route de Tarbes 32000 AUCH
- Tel : 05.62.05.02.83
- Fax : 05.62.05.94.54
- mail : hotel.robinson.gers@orange.fr

www.hotelrobinson.net



MOYENS DE PAIEMENT

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes VISA et Mastercard. La carte de crédit sert à garantir votre réservation. Aucun débit ne sera effectué en ligne à l'exception des cas cités ci-dessous. La totalité du montant du séjour devra être réglée directement auprès de l'hôtel à l'arrivée.

La carte de crédit sera débitée immédiatement dans le cas suivant :

- Si la réservation est une offre spéciale, en prépaiement immédiat, (cas des offres non modifiables, non annulables et non remboursables par exemple). Dans ces cas, le montant prélevé en garantie s'enlève à l'intégralité du séjour. (hors taxe de séjour et éventuels extras réservés en option ou pris sur place)

Dans tous les autres cas, vous réglerez votre séjour directement à la réception de l'hôtel, à votre arrivée. Ces informations sont clairement indiquées sur votre document de confirmation de réservation. Même dans le cas de réservation dont le montant du séjour est débité à la réservation, certaines taxes, prestations ou extras sont à régler sur place. Le montant débité à la réservation ne comprend que les prestations payables à la réservation (certaines options peuvent être réservées mais sont à régler à l'hôtel uniquement) et la taxe de séjour se paye toujours à l'hôtel.

L'hôtel Le Robinson à Auch se réserve le droit de considérer votre réservation comme annulée, si les données de la carte bancaire, transmises pour la garantie de paiement ou pour le paiement, s'avéraient défectueuses. Le cas échéant l'hôtel se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts.

DONNÉES BANCAIRES

Notre partenaire INTERFACE TECHNOLOGIES est seul, à travers son espace sécurisé, à avoir connaissance et à conserver les informations bancaires du Client. Ces informations ne transitent en aucune manière sur le site <https://www.contact-hotel.com/reserver-hotel-france/1066/hotel-robinson-auch.htm>.

Il est rappelé que le Client dispose d'un délai de 70 (soixante-dix) jours pouvant aller jusqu'à 120 (cent-vingt) jours selon les banques, pour faire opposition à une utilisation de sa carte bancaire, en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse en application de l'article L 132-6 du Code monétaire et financier.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, le débit de sommes dues par le Client s'avèrerait impossible, la vente effectuée serait immédiatement résolue de plein droit et le processus d'achat par voie électronique annulé.

ARRHES

Le montant et les conditions du versement d'arrhes si demandé par l'hôtel, seront clairement expliqués au client par la réception et feront l'objet d'une acceptation du client avant toute transaction. Ces échanges doivent se faire exclusivement par écrit. Dans le cas de versement d'arrhes, la réservation ne devient ferme et définitive qu'après réception du dit versement par l'hôtel. Le solde de la réservation sera réglé sur place directement auprès de la réception de l'hôtel.

- 410 route de Tarbes 32000 AUCH
- Tel : 05.62.05.02.83
- Fax : 05.62.05.94.54
- mail : hotel.robinson.gers@orange.fr

www.hotelrobinson.net



RECLAMATIONS

Toute réclamation liée à une réservation ou un séjour dans l'hôtel le Robinson à Auch devra être notifiée par lettre recommandée dans un délai de 15 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation.

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou si il n'a pas reçu de réponse 2 mois après le dépôt de sa réclamation, le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur de la MTV, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente. Les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : <http://www.mtv.travel>.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de l'hôtel Le Robinson, 410 route de Tarbes 32000 AUCH

TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES Clause RGPD

En application de la nouvelle réglementation concernant la protection des données, les clients sont informés que Madame CORNITTE Aurélie, en sa qualité de directrice, est responsable du traitement et collecte dans l'établissement des réservations et/ou contrats, les données nominatives suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, lieu de résidence, nombre d'enfants, coordonnées téléphoniques, adresses mail, RIB, coordonnées cartes bancaires.

Ces données seront détruites dans un délai de 20 ans à compter de l'établissement du contrat.

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données.

ENVOI DE CONFIRMATION DE RESERVATION

Pour toute réservation effectuée sur les sites Internet www.hotelrobinson.net et <https://www.contact-hotel.com/reserver-hotel-france/1066/hotel-robinson-auch.htm>, vous recevrez un email de confirmation mentionnant votre numéro de réservation. Il vous sera envoyé à l'adresse email que vous aurez communiquée pendant la prise de votre réservation. Il vous incombe donc de vérifier la bonne réception de cet email et le cas échéant, de nous contacter si vous ne l'avez pas reçu.

- 410 route de Tarbes 32000 AUCH
- Tel : 05.62.05.02.83
- Fax : 05.62.05.94.54
- mail : hotel.robinson.gers@orange.fr

www.hotelrobinson.net



MODIFICATION DE RESERVATION

Les modifications de réservation (changement de dates de séjour, de noms, de nombre de personnes de type ou de nombre de chambres, etc.) sont autorisées, sauf sur les tarifs portant la mention « non modifiable, non annulable et non remboursable ». Elles sont soumises au respect des mêmes délais que les annulations (cf. paragraphe « Conditions d'annulation de réservation ») dans les cas où la modification porte sur l'annulation d'un certain nombre de nuitées de la réservation. En pareil cas, ce sont les règles relatives à l'annulation de réservation qui s'appliquent.

Pour toute modification, nous vous prions de vous adresser par e-mail pendant les heures d'ouverture à hotel.robinson.gers@orange.fr ou par téléphone au : + 33 5 62 05 02 83 en vous munissant au préalable de votre numéro de confirmation de réservation. Horaires d'ouverture de la réception : du lundi au vendredi de 7h00 à 21h30 – le samedi et dimanche de 8h00 à 21h30. Vous disposez également d'une possibilité de modifier en ligne votre réservation en vous connectant sur le site sur lequel vous aurez pris votre réservation et en vous munissant de votre numéro de confirmation de réservation.

ANNULATION DE RESERVATION

Voici la marche à suivre pour annuler une réservation :

- Dans le cas d'une réservation où la carte de crédit n'a pas été débitée :

Pour toute annulation de réservation, nous vous prions de vous adresser par e-mail pendant les heures d'ouverture à hotel.robinson.gers@orange.fr ou par téléphone au +33 5 62 05 02 83 en vous munissant au préalable de votre numéro de confirmation de réservation. Horaires d'ouverture de la réception :

Du lundi au vendredi de 7h00 à 21h30 – le samedi et dimanche de 8h00 à 21h30.

Vous disposez également d'une possibilité de modifier en ligne votre réservation en vous connectant sur le site sur lequel vous aurez pris votre réservation et en vous munissant de votre numéro de confirmation de réservation.

- Dans le cas d'une réservation où la carte de crédit a été débitée en ligne

La procédure à suivre est exactement la même mais nous vous demandons dans tous les cas d'envoyer un email à hotel.robinson.gers@orange.fr (même si vous procédez à l'annulation par téléphone), afin que le service compétent puisse procéder, si besoin, au remboursement, sauf sur les tarifs portant la mention « non modifiable, non annulable et non remboursable »

En cas de litige sur la date d'annulation, c'est la preuve écrite que nous pourrions trouver ou que vous pourriez fournir qui fera foi (preuve d'envoi d'un email par exemple, avec mention de la date et de l'heure).

CONDITIONS D'ANNULATION DE RESERVATION

Si vous annulez votre réservation, nous appliquerons nos conditions d'annulation, à savoir : Pour toute annulation intervenant avant 12h00 de votre date d'arrivée, aucun frais d'annulation ne sera retenu, sauf pour toutes les réservations en prépaiement dites « non annulable, non modifiables et non remboursables ». Après 12h00 du jour de votre arrivée, des frais équivalant au montant de la première nuit seront facturés. Pour les réservations garanties par arrhes, quel que soit le délai d'annulation, le remboursement de tout ou partie de la somme versée par le client est laissé à l'appréciation de l'hôtelier. L'hôtel aura préalablement prévenu le client de ses conditions sur ce point.

- 410 route de Tarbes 32000 AUCH
- Tel : 05.62.05.02.83
- Fax : 05.62.05.94.54
- mail : hotel.robinson.gers@orange.fr

www.hotelrobinson.net



FACTURATION EN CAS D'ANNULATION TARDIVE OU DE NO SHOW

En cas d'annulation tardive (hors des délais d'annulation sans frais) ou de no show, l'hôtel aura la possibilité de débiter la carte bancaire que vous aviez donnée en garantie de la réservation. Une facture pourra vous être délivrée sur demande. En cas d'impossibilité pour l'hôtel, nous vous contacterons pour que vous puissiez nous délivrer les coordonnées d'une autre carte bancaire.

En cas de force majeure, l'hôtelier peut ne pas tenir compte des délais requis pour la modification et l'annulation sans frais. Il peut décider de ne pas appliquer de pénalité. Dans ce cas il est en droit de demander au client un justificatif expliquant ce cas de force majeure.

Je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'avoir passé ma réservation. Dès lors, ma réservation entraîne mon entière adhésion aux conditions générales de vente de l'hôtel Le Robinson à Auch et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions

- 410 route de Tarbes 32000 AUCH
- Tel : 05.62.05.02.83
- Fax : 05.62.05.94.54
- mail : hotel.robinson.gers@orange.fr

www.hotelrobinson.net

