



Conditions générales de ventes

- **Occupation des hébergements :**

La réception des chambres se fait à partir de 16h00 le jour de votre arrivée.

La chambre doit être libérée au plus tard à 11h00 le jour de votre départ.

Une arrivée anticipée ou un départ tardif peut être organisé sur demande et selon disponibilité, avec un supplément de 10€ de l'heure.

Toute heure entamée sera comptée comme une heure pleine, que ce soit à l'arrivée ou au départ.

Toute(s) heure(s) réservée(s) en supplément à l'arrivée sera/seront automatiquement facturée(s).

- **Modes de règlement :**

Les modes de règlement acceptés sont :

- En presentiel : CB, Mastercard, Visa, American Express, Espèces, Chèques Vacances, Chèques Vacances connect, Carte Ticket restaurant.
- En distanciel: CB, Mastercard, Visa, American Express

- **Conditions de réservation :**

Un versement d'arrhes d'un montant de 50% du montant de(s) la/les prestation(s) choisie(s) sera/seront à verser au moment de la réservation via un lien de paiement CB transmis par l'établissement.

Les réservations peuvent être effectuées via internet ou par téléphone.

Aucune réservation par mail ne sera prise en compte.

- **Absence de droit de rétractation :**

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, les prestations d'activités de loisirs, d'hébergement ou de restauration fournies à une date ou une période déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation. En conséquence, les réservations effectuées auprès de l'établissement sont fermes et définitives.

- **Conditions de modification générale :**

Toute modification de date entraîne des frais de dossier de 30€.

Toute modification de date et/ou de type d'hébergement entraînera un réajustement tarifaire déterminé par l'établissement au moment de la modification.

Toute demande de modification de date à 15 jours ou moins de votre date d'arrivée sera considérée comme une demande d'annulation.

Pour toute demande de modification effectuée via mail, seules les demandes faites via l'adresse mail fournie par le client lors de la réservation seront prises en compte.

NB : Aucune modification de date de réservation liée à un bon cadeau ne pourra être effectuée.

- **Conditions d'annulation générale :**

Les arrhes versées ne sont, par définition, pas remboursables.

Si l'hébergement et/ou la prestation initialement réservé est reloué par une tierce personne, les arrhes seront prorogées sur une période de 6 mois.

Si l'hébergement et/ou la prestation initialement réservé n'est pas reloué par une tierce personne, les arrhes seront perdues.

Toute prorogation d'arrhes entraîne des frais de dossier de 30 €.

Les réservations effectuées suite à prorogation d'arrhes tiennent compte des éventuelles évolutions tarifaires.

Il appartient au client qui annule de se renseigner quant à la relocation de l'hébergement et/ou de la prestation.

Pour un séjour de plusieurs nuits annulé, un prorata sera effectué en fonction du nombre de nuit relouée.

Pour toute demande d'annulation effectuée via mail, seules les demandes faites via l'adresse mail fournie par le client lors de la réservation seront prises en compte.

NB : Aucune prorogation de Chèque Cadeau ne sera effectuée. En cas d'annulation, le Chèque Cadeau est perdu.

- **Conditions d'annulation, cas particuliers :**

- **Les Arrhes :**

En cas d'annulation liée à une convocation d'état, une maladie, une hospitalisation ou un décès, les arrhes seront automatiquement prorogés sur une période de 6 mois sans frais de dossier, sous couvert de nous fournir un justificatif.

Les seuls justificatifs valables sont:

- convocation d'état,
- certificat de décès,
- certificat médicale nominatif attestant de l'incapacité de déplacement.

Les justificatifs sont à nous transmettre via retour de mail de confirmation de réservation dès que possible (les dates sur les justificatifs seront considérés comme probants).

Aucun justificatif transmis le jour de votre date d'arrivée initialement prévue ou après ne sera pris en compte et vos arrhes seront perdus.

Toute prorogation d'arrhes effectuée suite à présentation d'un justificatif tiendra compte des éventuelles évolutions tarifaires.

- **Les Chèques Cadeaux :**

En cas d'annulation liée à une convocation d'état, une maladie, une hospitalisation ou un décès, la valabilité du chèque cadeau sera automatiquement réactivée, sans frais de dossier, sous couvert de nous fournir un justificatif.

Toute réactivation de Chèques Cadeaux effectuée suite à présentation d'un justificatif tiendra compte de la date de fin effective d'utilisation du Chèque Cadeau.

Aucun justificatif transmis le jour de votre date d'arrivée initialement prévue ou après ne sera pris en compte et vos Chèques Cadeaux seront perdus.

- **Chèques Cadeaux :**

Les Chèques Cadeaux sont à la vente sur le site internet, sur place ou par téléphone.

Ils sont valables 18 mois à partir de la date d'achat.

Les réservations par Chèque Cadeau se font par téléphone ou sur place.

Une fois la réservation effectuée via un Chèque Cadeau, les dates déterminées pour l'utilisation de celui-ci ne sont plus modifiables.

En cas d'annulation, le Chèque Cadeau est perdu (sauf cas particulier).

Un numéro de carte bancaire peut être demandé en garantie à l'arrivée.

Le Chèque Cadeau, étant un cadeau, appartient à la personne à qui il a été adressé.

- **Les jacuzzis :**

Toute(s) détérioration(s) ou utilisation(s) inappropriée(s) du jacuzzi ou utilisation de produits non autorisés à l'intérieur du Spa sera facturé 250€, en plus du tarif des éventuelles réparations ou interventions nécessaires.

- **Les fumeurs :**

L'intégralité des bâtiments sont non fumeurs.

Tout manquement à cette règle entraînera une facturation de 250€.

Tout contravenant s'expose, s'il y a lieu, aux pénalités prévues par la législation.

- **Le Refuge :**

Les conditions de réservation et de modification sont applicables

Il se réserve selon des horaires prédéfinies.

Tout dépassement d'horaire non convenu entraîne une facturation de 90€.

Toute annulation 48h avant le jour de l'utilisation de l'espace bien être sera facturée 50%.

Toute annulation le jour même sera facturée en totalité.

- **Les massages :**

Ils sont disponibles sur réservation uniquement.

Ils s'effectuent directement en salle de soins.

Tout massage annulé dans les 72h qui précède la date du rendez-vous sera facturé à hauteur de 50% de son tarif.

Tout massage annulé le jour même sera facturé en totalité.

- **Les hébergements, forfaits et séjours :**

La direction se réserve le droit d'effectuer des modifications dans la composition des séjours ou forfaits proposés et ce en cas de force majeur.

Sous les mêmes conditions, la direction se réserve le droit d'attribuer une autre chambre ou chalet que celui initialement prévu.

- **Taxe de séjour**

Une taxe de séjour par nuitée est applicable pour toute personne de 18 ans et plus, séjournant dans notre établissement.

Les personnes ayant une résidence principal dans les Vosges sont exonérées de cette taxe (carte d'identité faisant foi).

- **La société SARL Le Haut Jardin,**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la communication de l'établissement. Les destinataires des données sont : SARL Le Haut Jardin.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Agnès Masson, société SARL Le Haut Jardin.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.