

Conditions Générales de Vente

1. Conditions de réservation

Réservez maintenant, payez sur place. Pour garantir votre réservation, nous vous demandons votre numéro de carte bancaire (CB acceptée pour garantir la réservation : Visa ou Mastercard). Une pré-autorisation peut être effectuée.

Aucun prépaiement. Paiement à l'arrivée.

Modes de paiement autorisés : CB Visa, Mastercard, Maestro, Amex, Espèces et ANCV.

Arrivée à l'hôtel à partir de 15h.

Le jour du départ de l'hôtel, la chambre doit être libérée à 11h00.

2. Conditions d'annulation

Annulation sans frais avant 15h la veille de votre arrivée !

Demande d'annulation à envoyer par email à l'adresse suivante :

contact@hotel-abeille.com

Si vous annulez après 15h la veille de votre arrivée, la première nuit sera débitée.

En cas de non-présentation à l'hôtel, un minimum d'une nuit sera débité.

En application de l'article L.221-28 du Code de la Consommation concernant les exceptions de rétractation à une vente, le client réservant une chambre d'hôtel ne dispose pas du délai de rétractation légal de 14 jours. La vente est ferme.

3. S'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Dans le cadre de votre réservation nous recueillons vos coordonnées téléphoniques.

Pour ne plus recevoir d'appels téléphoniques non sollicités, vous pouvez vous inscrire sur la liste Bloctel via le lien suivant :

<https://www.bloctel.gouv.fr/>

4. Contact, Service Client et Réclamations

Pour toutes remarques et/ou pour toutes réclamations relatives à une réservation d'un Service sur le Site (plainte, inexécution ou mauvaise exécution du Service) le client est invité à contacter directement l'hôtel :

- Par téléphone au 02 38 53 54 87 (du lundi au vendredi de 8h à 21h);
- Par email à l'adresse suivante : contact@hotel-abeille.com;
- Par voie postale : Hôtel de l'Abeille – A l'attention du Service Client, 64 Rue Alsace-Lorraine, 45000, ORLEANS.

Pour faciliter le traitement des réclamations, il est conseillé d'adresser les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services par écrit dans les huit (8) jours après la date de réalisation du Service.

Dans ses relations avec le service client, le Client s'engage à rester courtois et à ne pas formuler de propos désobligeants vis-à-vis notamment de l'hôtel de l'Abeille, de ses employés ou collaborateurs, dans le respect des règles de bon sens et de politesse. L'Hôtel de l'Abeille se réserve le droit d'engager toute mesure appropriée à l'encontre du Client en cas de comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment fâcheux, malveillant ou insultant) à l'égard notamment de l'hôtel de l'Abeille, de ses employés ou collaborateurs.

- *Saisie du Médiateur de la consommation*

Les Conditions Générales sont régies par le droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

Le Client est informé par L'Hôtel de l'Abeille de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir contacté l'Hôtel de l'Abeille pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine et conformément aux Articles L. 616-1 et R. 111-1 6° du Code de la consommation, le client est en droit de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont actuellement les suivantes :

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

Médiateur Tourisme Voyage,

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75823 Paris Cedex 17

La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

- *Plateforme de règlement en ligne des litiges*

L'Hôtel de l'Abeille informe également le Client de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir.

Le Client peut y accéder depuis le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>